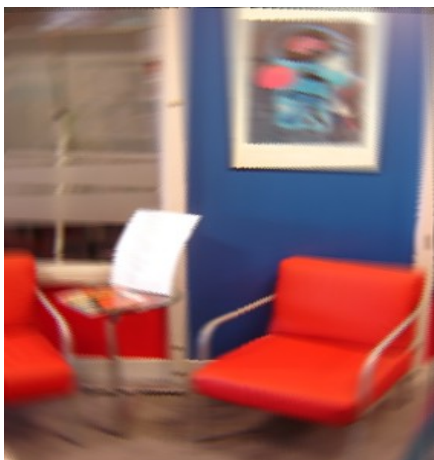


Lucie ETIENNE - Barbara FAEH - Sandra GEX-FABRY



**« POUR QUE CHACUN TROUVE
SA PLACE... »**



**... POUR QUE CHACUN TROUVE
SA DOC.**

ÉLABORATION D'UNE STRUCTURE DOCUMENTAIRE
FACILITANT L'ACCÈS À L'INFORMATION
AU SEIN DE L'ASSOCIATION *RÉALISE*

Travail de diplôme présenté au
Département Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève

Genève, 2005

PRÉAMBULE

Résumé

Le présent mémoire relate le projet accompli pour l'Association *Réalise* dans le cadre d'un travail de diplôme pour le Département Information documentaire de la HEG de Genève. *Réalise* est une association qui œuvre pour la réinsertion sociale et professionnelle de personnes faisant face à des problématiques diverses. Les raisons qui ont poussé l'Association à soumettre un mandat à la HEG sont liées à une volonté d'améliorer la gestion de l'information au sein de *Réalise*, ainsi que de favoriser l'accès et la diffusion de la documentation.

Le projet a été mené en plusieurs étapes. Dans un premier temps, une approche théorique a permis de clarifier le mandat, ainsi que de cibler le fonctionnement et les attentes de l'Association concernant la gestion des documents et des archives. Cette phase a permis de mettre en évidence différents besoins qui tendaient vers la création d'un centre de documentation. Elle a également souligné la nécessité de mettre en place des outils adaptés permettant la gestion et la promotion de cette structure documentaire ainsi qu'une meilleure administration des archives. Dans un second temps, ces différentes propositions ont été réalisées de manière concrète dans un laps de temps de cinq semaines.

Des réflexions sur les perspectives d'avenir concluent le projet, de même que ce mémoire. Elles évoquent la nécessité de mettre à jour les documents, les outils et les services du centre de documentation pour que ce dernier puisse remplir sa mission première : être utile et utilisé par les collaborateurs de l'Association

Mots-clés

Réalise. - association. - entreprise. - centre de documentation. - archives

Mandant

Association *Réalise*
Rue Viguet 8
1227 Les Acacias

Répondants

Jacqueline Michaud (assistante administrative)
David Fellay (formateur)
Maurizio Notarangelo (encadrant informatique)

Conseillère pédagogique

Evelyne Deferr, professeur à la Haute École de Gestion de Genève

Remerciements

Nous souhaitons exprimer notre gratitude à :

Evelyne Deferr pour ses conseils et son aide ;

Sabrina Fabbiano pour avoir accepté le rôle d'experte ;

Carole Zweifel pour ses multiples conseils sur le logiciel PMB ;

Tous les collaborateurs et stagiaires de *Réalise* pour leur accueil et leur aide ;

L'atelier Caf' pour les bons petits plats ;

Stéphanie Gex-Fabry, Stéphanie Lauber, Vanessa Portmann, Raphaëlle Ruppen,
Bertrand Curchod et Johann Drapel pour leur travail de relecture ;

Nos proches pour leur soutien...

« Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs ».

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION.....	7
1.1 STRUCTURE DU MÉMOIRE	7
1.2 STRATÉGIE DE TRAVAIL.....	8
1.2.1 Création d'un groupe	8
1.2.2 Mode de fonctionnement du groupe.....	8
1.2.3 Répartition des responsabilités.....	8
1.2.4 Outils de travail.....	9
1.3 CONTEXTE.....	10
1.3.1 L'Association Réalise	10
1.3.2 Origine du mandat.....	10
2. PREMIÈRE APPROCHE.....	12
2.1 MANDAT INITIAL.....	12
2.1.1 Méthodologie	12
2.2 MANDAT REFORMULÉ ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX	13
2.3 APPELLATION DU PROJET	14
3. APPROCHE THÉORIQUE.....	15
3.1 ANALYSES DE L'EXISTANT ET DES BESOINS.....	15
3.1.1 Méthodologie	15
3.1.2 Les outils de travail	16
3.2 RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT	17
3.2.1 Organisation.....	17
3.2.2 Activités	17
3.2.3 Processus, gestion, pratiques existantes.....	18
Gestion des documents internes.....	20
Gestion des documents externes	20
Gestion des archives	20
3.2.4 Ressources de l'Association.....	21
Ressources humaines	21
Ressources financières	21
Ressources matérielles	21
Ressources en information.....	22
3.3 RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES BESOINS.....	23
3.3.1 Analyse des collaborateurs.....	24

3.3.2 Analyse des stagiaires.....	27
3.4 ANALYSE FONCTIONNELLE.....	30
3.4.1 Méthodologie.....	30
3.4.2 Contraintes	31
3.5 TRAVAIL DE RECHERCHE.....	31
3.5.1 Méthodologie.....	31
3.5.2 Les stratégies de recherche.....	32
3.5.3 Les outils de travail	33
3.5.4 Synthèse	34
Le centre de documentation	34
Les outils pratiques et la gestion du centre de documentation	36
La gestion des archives	37
La bibliothèque-détente	37
3.6 BILAN DE L'APPROCHE THÉORIQUE	38
3.6.1 État des lieux de la gestion des documents au sein de Réalise	38
3.6.2 Le centre de documentation pour les collaborateurs.....	40
3.6.3 Les outils pratiques et la gestion du centre de documentation	41
3.6.4 La promotion	41
3.6.5 La gestion des archives.....	42
3.6.6 Les autres besoins.....	42
3.6.7 La bibliothèque-détente	43
3.7 LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES.....	44
4. APPROCHE PRATIQUE	45
4.1 CRÉATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION	45
4.1.1 Mise en place des outils.....	45
Le logiciel documentaire*.....	45
Indexation.....	49
Classification	52
Système de prêt.....	56
4.1.2 Traitement de la collection	58
Tri	58
Catalogage	58
Conditionnement.....	59
Rangement.....	59
4.2 ASSURER UN AVENIR AU CENTRE DE DOCUMENTATION	60
4.2.1 Procédures de travail et répartition des responsabilités	60
4.2.2 Formation.....	63
Fil rouge (guide de gestion)	63
Formation pratique.....	67
Guide de l'utilisateur	69

Présentation de notre projet aux collaborateurs	70
4.2.3 Promotion	71
4.3 SENSIBILISATION AUX ARCHIVES ET RECOMMANDATIONS	74
4.3.1 État des lieux réactualisé.....	74
4.4 BILAN FINAL	78
4.4.1 Les objectifs atteints	83
4.5 PROPOSITIONS POUR LA SUITE.....	84
4.5.1 Engagement d'un professionnel de l'information et de la documentation	84
4.5.2 Formation du stagiaire	84
4.5.3 Gestion concertée et centralisée des acquisitions.....	84
4.5.4 Tris et mises à jour des documents	85
4.5.5 Produits à développer.....	85
5. LE MOT DE LA FIN.....	87
6. LEXIQUE.....	88
7. BIBLIOGRAPHIE.....	96
7.1 ASSOCIATION RÉALISE	96
7.2 OUVRAGES GÉNÉRAUX	96
7.3 GESTION DE L'INFORMATION DANS LES ENTREPRISES / ASSOCIATIONS.....	97
7.4 CRÉATION, RÉORGANISATION D'UN CENTRE DE DOCUMENTATION	98
7.5 BIBLIOTHÈQUE-DÉTENTE.....	100
7.6 LE MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE	100
7.7 CLASSIFICATION.....	102
7.8 INDEXATION	103
7.9 LOGICIEL DOCUMENTAIRE.....	104
7.10 FORMATION	104
7.11 ARCHIVES	105

1. INTRODUCTION

1.1 STRUCTURE DU MÉMOIRE

La structure de ce mémoire suit l'ordre des étapes établies par la HEG pour la réalisation des travaux de diplôme, à savoir la reformulation du mandat et des objectifs, suivie d'une étape d'analyse de l'existant et des besoins, d'un travail de recherche et la formulation d'objectifs spécifiques. Cette partie plutôt théorique est suivie d'une étape pratique permettant la mise en place concrète du projet. La rédaction du mémoire, qui relate l'ensemble des étapes et des réalisations, marque la fin du projet.

En guise d'introduction, certains aspects préalables au projet, comme la formation de notre groupe, la stratégie de travail, puis la présentation de l'Association et de ses motivations à soumettre un tel mandat, sont mentionnés. Viennent ensuite la description du mandat initial et son évolution pour arriver au mandat et aux objectifs reformulés qui sont la base des étapes d'analyses et de recherche. Ces dernières sont décrites dans l'approche théorique qui délimite et cerne le projet et ses enjeux. Un bilan des travaux d'analyses et des recherches reprend les différents points forts ainsi que les réflexions qui nous ont menées à la formulation des objectifs spécifiques. Ceux-ci ont constitué le fil conducteur de toutes les réalisations concrètes.

L'approche pratique explicite les différents outils mis en place, les démarches et les évaluations qui ont été faites. Un bilan final confronte les objectifs spécifiques avec les réalisations concrètes. Il évoque également certaines perspectives d'avenir et contient quelques recommandations pour la suite. Le mot de la fin relate les difficultés rencontrées et les satisfactions que nous retirons de ce projet.

À la fin du mémoire se trouvent un lexique (voir chapitre 6) et une bibliographie (voir chapitre 7).

Certains mots employés dans le mémoire sont assortis d'une étoile* indiquant qu'ils sont définis dans le lexique.

1.2 STRATÉGIE DE TRAVAIL

Avant de commencer le travail de diplôme, le premier point à clarifier pour chacune d'entre nous était de déterminer avec qui elle allait travailler et comment cela s'organiserait.

1.2.1 Création d'un groupe

La formation de notre groupe de travail est apparue comme la suite logique de plusieurs travaux communs, mais a aussi été motivée par des envies semblables, telles que de travailler pour un projet lié à la documentation qui puisse déboucher sur une réalisation concrète. Le mandat proposé par *Réalise* comportait, outre ces deux aspects, d'autres points d'intérêt : l'Association elle-même, ses missions et sa structure. Nous avons également été sensibles à l'opportunité d'une confrontation avec un milieu et des personnes étrangères au monde de la bibliothéconomie.

1.2.2 Mode de fonctionnement du groupe

Le mode de fonctionnement de notre groupe s'est basé sur des principes démocratiques et d'autonomie. Les choix et les décisions ont été pris ensemble, en discutant, écoutant et soutesant les différentes opinions. Les tâches ont été partagées selon les envies, les savoir-faire et les disponibilités de chacune. Le préalable d'un tel mode de fonctionnement est bien entendu la confiance. C'est d'ailleurs l'argument qui nous a le plus motivé à collaborer ensemble.

1.2.3 Répartition des responsabilités

Pour réaliser ce projet, nous avons été confrontées à des activités très diverses de la profession : un travail de recherche et d'analyse, la création de différents outils et des tâches plus pratiques, liées à la mise en place du centre de documentation. Cette variété d'activités, combinée avec les quelques petites semaines à disposition pour les réaliser, nous ont poussées à nommer chaque personne du groupe responsable de pans entiers du projet. Nous avons procédé ainsi pour garantir que tous les objectifs importants soient atteints et pour que rien ne soit

laissé de côté, mais aussi parce que cette manière indépendante de travailler convenait bien à nos caractères respectifs.

La responsabilité d'un domaine supposait la nécessité d'en acquérir la connaissance et d'en devenir, en quelque sorte, l'experte. Ainsi, chacune s'est créée ses domaines de spécialisation et a pu conseiller le groupe pour qu'il soit à même de prendre les meilleures décisions possibles. Ces responsabilités ont été déterminées en fonction des envies, des acquis et des disponibilités de chacune. Ainsi, une personne ayant des affinités pour les activités pratiques et étant, de surcroît, la plus expérimentée dans le traitement des documents, a assumé le catalogage, l'indexation et la classification de l'ensemble des documents. Une autre, appréciant plus les travaux de recherches, de rédaction et de conception s'est vue confier le volet archives. Toutes les réalisations ont toutefois été discutées au préalable, puis évaluées par l'ensemble du groupe. Le travail de coordination et d'organisation entre les différents acteurs et activités du projet a également été placé sous la responsabilité d'une personne du groupe. En effet, la stratégie adoptée, le fait d'être un groupe et d'avoir divers interlocuteurs ont nécessité un gros effort de coordination. De plus, un tel projet est forcément sujet à des impondérables qui occasionnent une perpétuelle réorganisation.

La stratégie que nous avons utilisée, basée sur la répartition des tâches suivie d'un contrôle collectif, a été maintenue pour l'ensemble du projet, que ce soit pendant la phase théorique, pratique ou pendant la rédaction de ce mémoire.

1.2.4 Outils de travail

Pour accompagner et mener à bien cette stratégie de travail, différents outils ont été élaborés.

Un journal de bord a été tenu pendant tout le déroulement du projet. Il a constitué un aide-mémoire précieux à certains moments, comme pour la rédaction de ce mémoire.

Pour préparer les rencontres avec nos répondants, nous avons réalisé des documents de séances, dont un exemple figure en annexe (voir annexe 1). Ils avaient pour fonction d'établir l'ordre du jour, de préciser l'état d'avancement du projet, ainsi que de faire figurer nos questions. Ces documents se sont avérés

nécessaires pour améliorer la communication entre les divers protagonistes du projet.

Des plans de travail (voir annexe 13) ont été particulièrement utiles pour se répartir les tâches et tenir les délais.

1.3 CONTEXTE

La description de l'Association et les différentes raisons qui l'ont poussée à proposer ce mandat permettent d'appréhender le projet et de comprendre les objectifs qui ont été déterminés pour la suite.

1.3.1 L'Association *Réalise*

Réalise est une association à but non lucratif créée en 1984, engagée pour le maintien des liens sociaux et pour faire en sorte que chacun trouve sa place dans la société. Son but est de favoriser la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en situation d'exclusion, en leur proposant d'effectuer des stages* de remise au travail. *Réalise* s'adresse en particulier à des femmes et des hommes peu ou pas qualifiés, fragilisés par des problématiques diverses et souvent interdépendantes (rupture familiale, état dépressif, toxicomanie, etc.). Un stage à *Réalise* donne la possibilité de retrouver une identité de personne active, de sortir de l'isolement, de renouer des liens sociaux, de développer et valoriser ses compétences, de reprendre confiance en soi et de redonner un sens à son existence. Le stage est une mesure limitée dans le temps ; c'est un tremplin entre une période d'inactivité et un emploi, une formation ou une nouvelle orientation.

1.3.2 Origine du mandat

Au fil des ans, le personnel de *Réalise* a accumulé de la documentation de manière plutôt désorganisée. Chaque collaborateur pouvait se procurer des documents, mais aucun contrôle préalable ne vérifiait si l'Association les possédait déjà. Une fois les documents acquis, ils étaient rangés dans les différents bureaux des collaborateurs, mais sans possibilité de les localiser précisément. Aucun moyen ne permettait donc de savoir quels documents étaient disponibles au sein de l'Association, ce qui empêchait les collaborateurs d'y accéder.

Les archives de l'Association étaient, elles aussi, gérées sans inventaire et sans vision claire de leur contenu.

À *Réalise*, l'idée d'inventorier la documentation et de faciliter son accès a germé il y a quelques années déjà. Plusieurs tentatives d'inventaires ont d'ailleurs été entreprises, mais n'ont jamais abouti ou été maintenues dans le long terme.

Divers facteurs liés à l'évolution de l'Association ont poussé quelques collaborateurs à s'interroger sur la gestion de l'information au sein de *Réalise* : la croissance de l'Association, l'augmentation de la quantité de documentation ainsi que la volonté de maîtriser et de diffuser l'information de manière plus efficace afin de mieux répondre aux exigences du système de management mis en place. De plus, rien ne permettait de distinguer les documents personnels des collaborateurs de ceux appartenant à l'Association. Ce manque de visibilité général, tant au niveau de la documentation que des archives, et la volonté de favoriser l'accès des collaborateurs et des stagiaires* à l'information ont motivé *Réalise* à proposer un mandat à la HEG.

2. PREMIÈRE APPROCHE

Pour débiter un projet sur de bonnes bases, il est nécessaire de comprendre et de s'appropriier le mandat et les objectifs qui en découlent. Ce processus* passe souvent par leur reformulation en des termes qui nous sont propres. Le mandat et les objectifs reformulés ont fait office de piliers pour les étapes suivantes.

2.1 MANDAT INITIAL

Le mandat initial, formulé et soumis par *Réalise*, consistait en « la création d'un centre d'information et de documentation (+archives), tenant compte de la structure documentaire actuelle et des besoins de l'Association ». L'Association souhaitait une identification précise des besoins en matière documentaire, une évaluation de la structure documentaire existante, un concept global de centre d'information et de documentation, un concept de promotion auprès des collaborateurs de *Réalise* et la mise en œuvre opérationnelle de certaines propositions. Elle voulait également une réflexion et un concept pour améliorer la gestion des archives.

2.1.1 Méthodologie

La prise de contact avec nos répondants et les premières visites de l'Association ont suscité quelques remises en question quant à ce mandat. Nous nous sommes par exemple demandées s'il était réellement nécessaire de centraliser la documentation de l'Association, au vu du nombre de documents et si le centre d'information et de documentation allait s'adresser aux collaborateurs seulement ou aux stagiaires également. D'autres points ne figurant pas sur le mandat ont été abordés, comme le sort des documents électroniques.

Après les premières rencontres, nous nous sommes rendues compte que, bien qu'attrayants, les différents aspects évoqués ne pouvaient pas tous être concrétisés dans le délai imparti par la HEG. Il devenait indispensable d'établir des priorités ainsi que de reformuler le mandat initial. Cette tâche conséquente a nécessité une étroite collaboration avec nos répondants et le concours de notre conseillère pédagogique.

2.2 MANDAT REFORMULÉ ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Le mandat, tel que nous l'avons reformulé, consiste à « élaborer une structure documentaire permettant d'améliorer l'accès à l'information au sein de *Réalise*. Il s'agit de traiter séparément la documentation et les archives, en considérant et en différenciant les besoins des collaborateurs et des stagiaires de l'Association, ainsi qu'en tenant compte de la structure documentaire actuelle, des ressources (humaines, financières, matérielles) et de l'évolution de l'Association. La nouvelle structure documentaire devra également s'intégrer dans le contexte de l'Association, à savoir son mode de fonctionnement, ses principes et ses missions. L'aspect prioritaire du mandat se situe au niveau de la documentation. »

La décision a été prise de ne pas traiter les documents électroniques de l'Association.

À partir de ce mandat, nous nous sommes fixées les objectifs généraux suivants :

- améliorer l'accès à l'information au sein de l'Association,
- identifier précisément les besoins des collaborateurs et des stagiaires en matière documentaire,
- évaluer globalement la documentation existante et inventorier la documentation susceptible d'intéresser tous les collaborateurs,
- évaluer les archives existantes,
- établir une structure documentaire opérationnelle (centralisée ou non selon les besoins) pour les collaborateurs de *Réalise*,
- élaborer un concept de promotion de la nouvelle structure documentaire,
- élaborer un concept de bibliothèque-détente pour les stagiaires,
- élaborer un concept de gestion des archives de *Réalise*.

2.3 APPELLATION DU PROJET

Nous avons mené une réflexion pour trouver un nom à ce projet. Nous nous sommes mises d'accord pour le titre suivant :

« Pour que chacun trouve sa place... »

...Pour que chacun trouve sa doc.

*Élaboration d'une structure documentaire facilitant l'accès à l'information
au sein de l'Association Réalise*

Cette appellation fait référence à un principe cher à l'Association, « pour que chacun trouve sa place... », mentionné dans plusieurs supports de communication de *Réalise*. En le choisissant pour titre, nous associons ce principe à une des problématiques centrales de ce projet : l'accès à la documentation.

3. APPROCHE THÉORIQUE

La réalisation des objectifs susmentionnés a exigé d'acquérir une connaissance approfondie de l'Association et de ses besoins en termes de documentation, ainsi que de s'informer sur des expériences analogues à la nôtre. À cet égard, nous avons effectué simultanément une analyse de l'existant et des besoins et un travail de recherche. Les hypothèses et les éléments importants pour la suite figurent dans un bilan commun, qui débouche sur la formulation d'objectifs spécifiques.

3.1 ANALYSES DE L'EXISTANT ET DES BESOINS

En matière de documentation, notre mandat est axé sur la création de deux entités distinctes, à savoir un dispositif documentaire opérationnel pour les collaborateurs et un concept de bibliothèque-détente pour les stagiaires. Afin de trouver des solutions adaptées aux attentes de ces différents types d'utilisateurs, il a été essentiel de comprendre qui ils étaient et de connaître leurs besoins. L'analyse de l'existant visait à cerner l'environnement de l'Association, ses activités, son fonctionnement et ses ressources, ainsi qu'à dresser un état des lieux de la documentation et de sa gestion. Une analyse fonctionnelle a également été réalisée et les contraintes inhérentes à notre mandat ont été déterminées. Ces différentes analyses devaient, entre autres, nous permettre de décider si la structure documentaire à mettre en place pour les collaborateurs devait être centralisée ou non. Étant donné les priorités établies, les archives ont été appréhendées de manière beaucoup plus superficielle que la documentation.

3.1.1 Méthodologie

Les informations nécessaires aux analyses ont été recueillies par le biais d'entretiens avec nos répondants et d'autres collaborateurs, par la lecture de documents provenant de l'Association (rapport d'activité, inventaires partiels de la documentation, liste des collaborateurs, descriptifs de fonctions, statistiques sur les stagiaires, site web de l'Association) et par le biais d'outils que nous avons conçus.

3.1.2 Les outils de travail

La grille d'inventaire de la documentation (voir annexe 3) visait un inventaire approximatif de la documentation existante. Cet inventaire devait permettre de quantifier la documentation présente dans les bureaux des collaborateurs, d'en connaître le type, les sujets principaux et les supports, de signaler les éventuels problèmes de place dans les bureaux et, finalement, de distinguer les documents utiles à leur seul détenteur de ceux pouvant être utiles à l'ensemble des collaborateurs.

Les objectifs du questionnaire à l'attention des collaborateurs (voir annexe 2) étaient de préciser le contexte de l'Association, de cerner les besoins en information des collaborateurs et de les hiérarchiser, de déterminer les pratiques des collaborateurs en matière d'acquisition et d'utilisation de la documentation, d'identifier les producteurs d'information, de définir la circulation de l'information au sein de l'Association, ainsi que de lister les besoins et la documentation d'intérêt pour les stagiaires.

La grille d'inventaire des archives (voir annexe 4) avait pour but de faire un état des lieux du local des archives et de lister les différentes catégories d'archives.

Nous exposons séparément les résultats de l'analyse de l'existant et de l'analyse des besoins, avant d'aborder l'analyse fonctionnelle et les contraintes.

3.2 RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT

Cette analyse a porté sur divers aspects de l'Association. Les différents points sont abordés en partant d'une approche générale de l'Association pour aller vers une analyse plus ciblée sur les éléments relatifs à notre projet.

3.2.1 Organisation

Réalise ayant pour objectif d'être une organisation apprenante et évolutive, elle adapte en permanence sa politique, ses objectifs, sa stratégie et ses prestations pour remplir au mieux sa mission. L'Association désire être une référence dans la région lémanique. En 2003, elle a reçu le prix cantonal du développement durable* décerné par l'État de Genève pour la qualité de ses prestations et l'exemplarité de son action.

Réalise travaille en réseau avec d'autres organisations publiques et privées de la région qui offrent des prestations complémentaires afin de permettre une prise en charge globale des personnes en difficulté.

3.2.2 Activités

Réalise propose des places à des stagiaires pour une durée de six à dix-huit mois. Le stage s'articule en une double prestation : la remise au travail dans un atelier d'un des programmes-entreprise de l'Association et la formation.

Les trois programmes-entreprise *Rapid Service*, *Ateliers Service* et *Communauté Service* comptent plusieurs ateliers gérés par des professionnels encadrant les stagiaires. *Rapid Service* est composé des ateliers de maintenance et nettoyage (nettoyage d'appartements, de bureaux, d'immeubles, nettoyage haute pression, entretien de places de jeux et de déchetteries), de transport (déménagements, débarras) et de jardinage (tonte, taille, entretien). *Ateliers Service* comprend les ateliers de recyclage informatique (déséquipement de matériel informatique, effacement des données, vente de PC d'occasion), d'adressage et conditionnement (mise sous film plastique, mise sous pli, publipostage, routage, reliure,

plastification de documents, conditionnement d'objets publicitaires, recyclage de téléphones portables). *Communauté Service* est composé de l'atelier Environnement (entretien de réserves naturelles, de forêts, de rivières, aménagement de sentiers pédestres, entretien d'espaces verts), de l'atelier Femmes (tri et remise en état de vêtements de seconde main, blanchisserie, confection de costumes et déguisements) et de l'atelier Caf' (cuisine, restauration interne et service traiteur).

Réalise a prévu, très prochainement, une réorganisation qui vise à remplacer le modèle actuel des programmes-entreprise par un modèle moins cloisonné.

Les formations dispensées à *Réalise* sont de plusieurs types. Nous les présentons ici selon la typologie établie dans le travail de diplôme « L'activité de trois entreprises sociales à Genève : un bilan provisoire »¹, Celui-ci distingue les formations intégrées au travail sur le terrain (apprendre à tailler les végétaux, apprendre à conduire), les formations liées au travail, qui se font par des apports théoriques (accompagnement à la recherche d'emploi, français, calcul, informatique) et les formations par des ateliers (*atelier de raisonnement logique* ou *ARL*, *atelier de structuration logique et spatiale* ou *ASLOS*, *atelier d'informatique hardware*, *atelier administratif*).

Pour ce qui est des activités de l'administration et de la direction, elles relèvent du management, du marketing, des ressources humaines, du secrétariat, de la gestion et du suivi des stagiaires, des partenariats et collaborations externes (communes genevoises, services étatiques et sociaux, clients, etc.). La comptabilité est confiée à une personne externe à l'Association.

3.2.3 Processus, gestion, pratiques existantes

Réalise fonctionne selon un système de management participatif par processus (SMPPP). Il s'agit d'une forme de management dans lequel les collaborateurs sont sollicités pour définir les orientations stratégiques de l'organisation, ainsi que

¹ MAGNIN, Dominique. *L'activité de trois entreprises sociales à Genève : un bilan provisoire*. Genève : Institut d'études sociales, École supérieure de travail social, 2003

pour définir et piloter les actions à atteindre. « Le manuel d'introduction au système de management participatif par processus »² de *Réalise* peut être considéré comme le document de base de l'Association. Il décrit l'historique de l'Association et de la mise en place du système de management par processus*. Il contient également la charte, les valeurs et les missions de l'institution, sa politique et ses objectifs, son contexte, ainsi que les différents processus. Quatre processus construisent le fonctionnement de l'Association : le management, la gestion des ressources, les réalisations, le développement et la gestion de la qualité. L'élaboration, le fonctionnement et l'amélioration de ce système est le résultat d'un travail collectif de l'ensemble des collaborateurs à travers divers groupes de travail. Les processus sont décomposés en sous-processus, pilotés par des groupes de travail, appelés « groupes sous-processus ».

Notre mandat s'inscrit dans le cadre du sous-processus « gestion des documents », qui appartient au processus « gestion des ressources ». Les trois personnes qui composent le groupe sous-processus sont nos répondants pour ce travail de diplôme. Les objectifs de ce sous-processus sont de faire circuler un minimum de volume de papier, de garder toute information importante, de conserver les informations confidentielles à l'intérieur de l'Association, de faciliter l'accès de chaque collaborateur à l'information utile à sa fonction et aux documents du système de management par processus, ainsi que de mettre à disposition de l'administration une version papier et à jour du manuel de référence de management par processus.

Nous avons déterminé que notre mandat était aussi lié à certains objectifs des sous-processus « communication » (rendre les informations stratégiques accessibles et disponibles en temps utile) et « analyse de la satisfaction de la clientèle » (recueillir les informations stratégiques utiles à l'amélioration du fonctionnement, des biens et services produits par *Réalise*).

² REALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise, 2004. 36, 3 p.

Réalise vise une gestion de ses documents et de ses données dans le respect des normes légales de conservation des archives et de protection des données. L'organisation du classement* des documents doit répondre à une double contrainte : l'accessibilité et la confidentialité. *Réalise* répond à la première par la mise en réseau des postes de travail informatiques, ainsi que par une méthode et des lieux de classement connus par tous les collaborateurs. La seconde contrainte est garantie grâce à un système de mots de passe informatiques et à la mise sous-clé des documents confidentiels.

Gestion des documents internes

Pour répondre à l'objectif du « zéro papier », la documentation du système de management par processus est accessible par tous les collaborateurs sur le serveur informatique de l'Association, qui porte le nom évocateur de « partagé ». La documentation du système de management par processus inclut l'ensemble des processus, des procédures* et des supports de gestion de l'Association. La dernière version est imprimée et classée par l'assistante administrative.

Gestion des documents externes

Les documents externes sont ceux qui proviennent de l'extérieur de l'Association, qui ne sont pas produits par *Réalise*.

L'acquisition de ces documents, y compris des périodiques, est gérée de manière centralisée. L'assistante administrative est responsable du budget et des commandes suggérées par les collaborateurs. Pour ce qui est de la diffusion des périodiques, elle gère une liste de circulation qui spécifie pour chaque périodique et dans l'ordre de priorité quels sont les collaborateurs qui doivent le lire. Cette même liste indique si le périodique est archivé par l'Association et à quel endroit.

Gestion des archives

L'assistante administrative est également responsable des archives. À ce jour, il n'y a pas de réel système de gestion des archives en place, ni de directives de classement ou de conditionnement.

3.2.4 Ressources de l'Association

Ressources humaines

Réalise compte un peu plus d'une vingtaine de collaborateurs et accueille environ nonante stagiaires.

En ce qui concerne la structure documentaire à mettre en place, il a été décidé que le sous-processus « gestion des documents » en aurait la responsabilité. L'acquisition des documents et la gestion des périodiques seront toujours gérées par l'assistante administrative.

Nous avons été informées au cours de cette étape d'analyse, de l'ouverture d'un poste de stagiaire senior, soit un stagiaire âgé de plus de 50 ans, pour la gestion courante de la future structure documentaire.

Ressources financières

Réalise finance environ la moitié de son budget grâce à ses activités commerciales. Elle est aussi soutenue financièrement par plusieurs organismes publics (DASS, OFAS, SECO, etc.), ainsi que par certaines communes, donateurs et membres de l'Association.

Dans le cadre de notre mandat et dans la mesure du possible, nous devons utiliser les ressources matérielles, informatiques et les savoir-faire disponibles en interne et viser le budget minimum.

Aucun budget n'a été planifié pour la bibliothèque-détente destinée aux stagiaires.

Ressources matérielles

Le local destiné à l'éventuel centre de documentation des collaborateurs se situe au même étage que les salles de réunions, la cafétéria et le bureau de la direction et administration avec lequel il communique. Il bénéficie d'une situation adéquate puisqu'il se trouve à proximité d'une partie des collaborateurs et à un endroit de passage. Cet espace, déjà appelé « bibliothèque » par les collaborateurs, a servi jusqu'à présent de « bibliothèque-dépôt ». On y trouve, déposés sur une étagère, quelques ouvrages, des classeurs d'anciens périodiques, des cartons de brochures, etc. Une armoire informatique, accolée à une paroi, empêche d'y placer une autre

étagère. Le mobilier disposé dans ce local est composé de deux bureaux avec des ordinateurs, d'une table basse et de deux fauteuils récemment achetés. Une à deux fois par semaine, cet espace sert également de bureau pour la comptable.

Ressources en information

♣ *Documentation*

Dans les bureaux du personnel, la majorité des documents jugés utiles à tous les collaborateurs sont des documents externes, principalement des monographies, revues et brochures d'autres institutions. Quant à la documentation interne*, il s'agit essentiellement de classeurs contenant des documents nécessaires à la gestion courante (devis, factures, contrats, etc.) et des supports de communication (plaquettes de présentation et autres brochures, rapports d'activité de *Réalise*). Tous supports compris, nous estimons à environ deux cents le nombre de documents d'intérêt pour l'ensemble des collaborateurs, dont une majorité de monographies et de brochures, un grand nombre de classeurs, plusieurs dictionnaires, quelques cd-rom et cassettes vidéo ainsi que des périodiques. L'état général des documents est bon. Ils sont presque tous de langue française, sauf quelques-uns en allemand. Leurs sujets ont un lien avec les différentes activités de l'Association, mais vont également au-delà. Certains sont très généraux, d'autres très spécifiques, comme le démontre la liste alphabétique que nous avons établie (voir annexe 6).

♣ *Archives*

Les archives de l'Association sont conservées pour des raisons légales pendant dix ans et sont jetées une fois le délai dépassé. Au moment de notre analyse, les archives venaient d'être installées dans un nouveau local. La moitié de celui-ci était déjà plein et tous les cartons n'étaient pas encore déballés. Ces archives, conditionnées dans des classeurs, représentent environ quinze ans d'activités. Le plus ancien classeur date de 1984, mais la plupart sont datés du début des années 1990 et portent des étiquettes non-uniformisées. Les archives présentes relèvent de la comptabilité, des ressources humaines, des relations extérieures et de la gestion. Les anciens numéros de certaines revues sont également archivés.

3.3 RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES BESOINS

Nous avons procédé à une analyse des publics, des collaborateurs d'une part, des stagiaires d'autre part. Étant donné les priorités établies et le temps à disposition, nous avons élaboré un seul questionnaire destiné aux collaborateurs, dans lequel figuraient, outre des questions relatives à leurs propres besoins en matière d'informations, des questions relatives aux stagiaires.

Nous distinguons ici les collaborateurs et les stagiaires et dégageons leurs caractéristiques sociologiques, informationnelles et comportementales. Les « caractéristiques sociologiques » permettent de connaître l'identité du public, ainsi que l'environnement social et professionnel dans lequel il évolue. Les « caractéristiques informationnelles » renseignent sur le type et l'utilisation de l'information par le public. Quant aux « caractéristiques comportementales », elles indiquent la manière dont le public procède vis-à-vis de l'information (sources d'information privilégiées, situations d'usages, etc.)³. Les stagiaires, ne disposant à ce jour d'aucune documentation et n'ayant pas accès à d'autres informations que celles fournies par les collaborateurs, nous ne pouvons pas connaître leur manière de procéder vis-à-vis de l'information, raison pour laquelle nous ne développons pas leurs caractéristiques comportementales.

Dans la partie de l'analyse consacrée aux collaborateurs, nous rapportons leurs avis à propos de l'éventuel centre de documentation qui leur serait destiné et à propos du projet de bibliothèque-détente pour les stagiaires.

³ tiré du cours de marketing de 2^{ème} année à la HEG et de
GILLOT, Delphine. *Offre de services, mise en espace et aménagement de nouveaux services en fonction des usages en bibliothèque universitaire: l'exemple des services communs du SCD du Havre* [en ligne]. 2004. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 108 p.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gillot.pdf> (consulté le 01.11.2005)

3.3.1 Analyse des collaborateurs

♣ *Caractéristiques sociologiques*

La plupart des collaborateurs sont des encadrants*. Les autres, en dehors du personnel de la direction et de l'administration, sont formateurs ou responsables de programme. Leurs situations de travail sont très variables. En effet, tous ne travaillent pas à plein temps et certains encadrants, de part leurs activités, sont amenés à travailler à l'extérieur. Bien que plusieurs collaborateurs partagent généralement la même pièce, chacun dispose de son propre bureau avec ordinateur, messagerie, accès au « partagé » et à Internet.

La nature de l'activité de *Réalise* exige des collaborateurs des compétences relationnelles et entrepreneuriales, ainsi qu'une pleine adhésion au projet de l'Association. *Réalise* cherche à stimuler l'évolution professionnelle de chacun. Chaque année, les collaborateurs bénéficient d'ailleurs de cinq jours de formation continue. Certains effectuent des formations à long terme, ce qui est vivement encouragé par *Réalise*. L'institution prône aussi l'autonomie la plus large possible, une hiérarchie minimale et une certaine flexibilité pour chaque fonction clé. Ainsi, deux collaborateurs peuvent en tout temps assurer la même fonction⁴.

Réalise accueille fréquemment des étudiants, auxiliaires ou civilistes, estimant leurs travaux bénéfiques.

♣ *Caractéristiques informationnelles*

Les collaborateurs utilisent différents supports d'information, emploient des documents internes et externes, spécifiques à leurs activités ou non, et à diverses fins.

Les types de documents, dont les collaborateurs disent avoir le plus besoin, sont spécifiques à leurs activités et fonctions. Citons à titre d'exemples des catalogues de fournisseurs, des classeurs d'exercices, des listes de prix, des revues et sites web spécialisés. Viennent ensuite des documents plus généralistes, comme des dictionnaires, annuaires, brochures et guides divers. Certaines sources semblent

⁴ RÉALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise, 2004. 36, 3 p.

particulièrement privilégiées, à savoir : le « partagé », le guide social et pratique du canton de Genève « La Clé »⁵, les dictionnaires et Internet.

Ils se servent de la documentation à des fins pratiques, dans le but de connaître l'Association et son environnement, pour leur formation professionnelle, le suivi quotidien, leur information sur des problématiques sociales et à des fins personnelles. Ces usages de la documentation sont donnés dans l'ordre décroissant d'importance.

Les sujets, dont traitent les documents qui leur sont utiles, sont relatifs à la formation dispensée aux stagiaires, à celle des collaborateurs, à l'environnement de *Réalise*, au travail, au chômage, à l'administration, à la gestion, à la communication, aux activités de *Réalise*, à la sécurité et à la santé. Nous constatons que ces sujets, dont la liste est en annexe (voir annexe 7), se retrouvent, sous des termes un peu différents parfois, dans les sujets issus des inventaires (voir annexe 6). Cela laisse penser que les thématiques de la documentation existante correspondent aux attentes des collaborateurs.

Certains collaborateurs estiment manquer d'informations ou de documents utiles à leurs activités. Ils mettent en avant des problèmes d'accès à l'information, de manque de vision globale et de temps. Certaines difficultés liées à la recherche d'informations ont également été soulevées, notamment sur Internet. Les solutions proposées par les collaborateurs pour remédier à la situation sont respectivement une information classée et non dispersée qui permette une vision globale des informations reçues, ainsi qu'une liste détaillée de sites et revues spécialisées.

⁵ HOSPICE GÉNÉRAL SERVICE DE L'INFORMATION SOCIALE. *La clé : guide social et pratique*. Genève: Hospice général, 1992-

♣ *Caractéristiques comportementales*

Les sources d'information les plus fréquemment utilisées sont Internet, le « partagé » et divers annuaires.

Tous les collaborateurs ont besoin de documentation externe*. La quantité de documents que chaque collaborateur achète annuellement varie entre un et quinze. Outre l'achat, ils se procurent de la documentation en l'imprimant depuis Internet. Les sites consultés portent sur la formation, l'emploi et l'orientation, la Ville et l'Etat de Genève, les assurances, l'économie et les activités pratiques de *Réalise*. L'Association perçoit également de la documentation par le biais de dons : des brochures, des rapports d'activités, etc. d'autres entreprises ou institutions.

♣ *Position par rapport au projet de centre de documentation pour les collaborateurs*

L'avis des collaborateurs sur la création d'un centre de documentation qui leur serait destiné est positif et révèle un enthousiasme quasi unanime. Un collaborateur relève à juste titre qu'un centre de documentation serait utile pour autant qu'il soit « complet et mis à jour ».

Les raisons avancées par les collaborateurs dans les questionnaires pour justifier l'existence d'un centre de documentation sont les suivantes : être efficient et efficace, avoir une meilleure organisation de la documentation, veiller à la bonne image de l'entreprise toute en continuant de l'améliorer, partager le savoir et l'information, centraliser les documents, faciliter l'accès aux documents, être au courant de la documentation existante, informer et s'informer, uniformiser les pratiques, améliorer la qualité. La raison évoquée le plus fréquemment est la centralisation, suivie du partage de l'information.

♣ *Position par rapport au projet de bibliothèque-détente pour les stagiaires*

Le projet de création d'une bibliothèque pour les stagiaires est accueilli favorablement par la plupart des collaborateurs. À quelques exceptions près, les collaborateurs trouvent l'idée « bonne », « sympa », « excellente ». Ils se montrent toutefois plus critiques à l'égard de ce projet qu'à celui les concernant directement. Ils formulent quelques réserves tout à fait intéressantes. Ainsi, ils

estiment que même si l'idée de créer une bibliothèque pour les stagiaires est bonne, il faut d'abord résoudre un problème de place, *Réalise* n'ayant pas de local à disposition à ce jour. Ils pensent également qu'il faut veiller à la dimension pédagogique de la bibliothèque et faire en sorte que les stagiaires n'éprouvent aucune gêne à fréquenter un tel lieu. Un collaborateur affirme ne pas voir l'utilité et la faisabilité d'une bibliothèque pour les stagiaires. Une collaboratrice propose « une bibliothèque pour tous », pour les collaborateurs et les stagiaires. Cette proposition avait été abordée avec nos répondants au début de notre travail et nous étions arrivés à la conclusion que, bien que l'idée fût plaisante et en accord avec le mode de fonctionnement de l'Association, elle n'était malheureusement pas réalisable pour des raisons de confidentialité principalement.

3.3.2 Analyse des stagiaires

♣ *Caractéristiques sociologiques*

Les statistiques par programme du rapport d'activité 2003⁶ indiquent que les stagiaires sont âgés d'au moins 18 ans, que la majorité d'entre eux sont sans formation, que certains ont un CFC, qu'une minorité ont suivi une école supérieure et qu'ils sont nombreux au bénéfice de permis C, B, N et F. Les indications relatives au permis ne nous permettent pas de connaître la nationalité des stagiaires. Selon nos répondants, ils sont de nationalités très diverses et viennent surtout de pays pauvres d'Afrique et d'Europe. Peu de stagiaires suisses travaillent à *Réalise*. Parmi les langues parlées par les stagiaires se trouvent le français, l'arabe, l'anglais, l'italien, le portugais, l'hindou, le thaïlandais, le vietnamien et l'albanais.

De récentes statistiques de *Réalise* (voir annexe 5) sur les niveaux de français (littératie) et de mathématiques (numératie), basées sur des modules de français et de calcul proposés entre janvier et mai 2005, indiquent que 15% des participants

⁶ RÉALISE. *Rapport d'activité*. Genève : Réalise. 2004.

cumulent des niveaux de littératie et de numératie très faibles, ce qui les place en voie d'exclusion.

La plupart des stagiaires travaillent à 100%. Ils bénéficient d'un suivi individuel et sont encadrés dans leurs activités de production. L'accompagnement des stagiaires est basé sur des objectifs contractuels qui sont évalués et adaptés périodiquement. Les encadrants les encouragent à suivre les cours dispensés à *Réalise*.

Les conditions pour être stagiaire chez *Réalise* varient en fonction des programmes-entreprise. Par exemple, selon qu'ils sont à l'AI ou au chômage, les stagiaires intègrent des programmes différents. Nous n'entrons pas dans les détails, étant donné l'abandon prochain du système des programmes-entreprise, qui entraînera une modification de ces conditions.

Réalise développe de plus en plus l'« autocontrôle de qualité » en incitant les stagiaires à évaluer la qualité de leur travail. Ils confrontent ensuite leur avis avec celui de l'encadrant ou du responsable d'atelier.⁷ Selon la direction, « idéalement, *Réalise* souhaiterait rendre plus grande la participation des stagiaires à la vie de l'Association. Sans pour autant faire l'apologie de l'autogestion, une entreprise sociale idéale est une entreprise qui se transforme suite à l'avis qui a été donné par les stagiaires bénéficiaires. Il s'agirait de provoquer chez les stagiaires une implication qui permettrait de modifier et améliorer ce dont ils bénéficient »⁸. Par le biais des prestations offertes, *Réalise* cherche à donner aux stagiaires des moyens d'agir sur leur propre processus de réinsertion sociale et professionnelle.

Les déterminants d'une trajectoire de réinsertion sont la situation sanitaire, les compétences techniques et sociales, la situation juridique et administrative, les

⁷ MAGNIN, Dominique. *L'activité de trois entreprises sociales à Genève : un bilan provisoire*. Genève : Institut d'études sociales, École supérieure de travail social, 2003

⁸ idem

problèmes éventuels de toxicomanie, de violence, la disponibilité d'un logement décent, la situation du réseau social de la personne et l'hygiène de vie.⁹

Réalise a identifié trois types de besoins liés aux effets de l'exclusion et auxquels ses prestations veulent répondre¹⁰. D'une part, il y a les besoins se rapportant à la vie professionnelle, qui sont d'avoir une identité de personne active, de développer des compétences et des aptitudes, d'acquérir de nouvelles connaissances, d'avoir un projet professionnel en lien avec un projet de vie, d'appréhender le travail et l'entreprise de manière positive, de se structurer, d'avoir des repères, de régulariser son rythme de vie et de ressentir le plaisir de l'apprentissage et de l'évolution. D'autre part se trouvent les besoins relationnels, qui sont d'appartenir à un groupe et d'y trouver sa place, de développer des liens sociaux, de sortir de l'isolement, d'être écouté et entendu et de partager une expérience commune. Finalement, il y a les besoins personnels liés à l'estime de soi, qui sont de se rendre et se sentir utile, d'être valorisé, d'avoir confiance en soi, de donner un sens à son existence et de développer des moyens pour être autonome.

Nous constatons que certains de ces besoins sont étroitement liés au projet de création d'une bibliothèque-détente pour les stagiaires, à savoir développer des compétences et des aptitudes, acquérir de nouvelles connaissances, ressentir le plaisir de l'apprentissage et développer des moyens de se rendre autonome.

♣ *Caractéristiques informationnelles*

Selon les collaborateurs, une bibliothèque-détente pour les stagiaires devrait contenir des documents relatifs aux activités et formations des stagiaires à *Réalise*, des documents d'aide et de conseils, des documents d'information citoyenne, des documents de loisirs, des témoignages encourageant la réinsertion et des documents sur le développement personnel.

⁹ RÉALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise, 2004. 36, 3 p.

¹⁰ RÉALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise. 2004. 36, 3 p.

Outre des documents relatifs au travail à *Réalise*, ainsi qu'à la réinsertion professionnelle et sociale, les collaborateurs recommandent la présence de documents utiles à la vie de tous les jours sur des supports variés, tels qu'Internet, vidéos, photographies, périodiques, bandes dessinées, cd-rom, etc.

3.4 ANALYSE FONCTIONNELLE

Après avoir étudié l'existant et les besoins, nous procédons à une analyse fonctionnelle qui consiste à déterminer pour chaque cible ses caractéristiques et les besoins qui en découlent. À partir de ceux-ci, nous avons déterminé des documents, informations ou outils qui leur correspondent.

3.4.1 Méthodologie

L'analyse fonctionnelle a été réalisée sous la forme d'un tableau (voir annexe 8) qui reprend les points importants issus des analyses de l'existant et des besoins. Il comprend les caractéristiques des collaborateurs et des stagiaires, ainsi que les besoins que nous avons pu identifier. En ce sens, il fait figure de synthèse des données recueillies, mais il va au-delà, parce qu'il nous permet d'associer les besoins à des informations.

Le tableau comporte quatre colonnes. La première est dédiée aux cibles visées par la structure documentaire. Nous considérons l'Association *Réalise* dans son ensemble comme une cible. Viennent ensuite le personnel et les stagiaires. Pour ce qui est des collaborateurs, étant donné leurs caractéristiques communes, nous considérons l'entier du personnel comme une cible. Nous les visons ensuite plus précisément selon leurs fonctions, à savoir direction/administration, responsables de programme, formateurs et encadrants. Outre les collaborateurs, le personnel peut comprendre des étudiants, stagiaires, civilistes. La seconde colonne énumère les caractéristiques des cibles que nous dégageons de nos précédentes analyses. La troisième colonne, intitulée « type de besoins », liste différents besoins, qui découlent des caractéristiques. Quant à la dernière colonne, elle contient des idées de documents, d'informations ou même d'outils en relation avec les besoins.

3.4.2 Contraintes

La mise en place de tout projet implique de prendre en considération certaines contraintes qui ont « pour effet de limiter le choix des solutions »¹¹. Il s'agit de « restrictions résultant de l'entreprise (investissements, délais, etc.), de la réglementation (normes, lois, règlements, etc.) ou de l'environnement (écologie, institutions, etc.) »¹². Dans notre cas, les contraintes sont l'espace (local imposé, armoire informatique, local communiquant), le budget (viser le budget minimum et utiliser au maximum les ressources et savoir-faire disponibles en interne), le fait que le futur gestionnaire de la structure documentaire soit un stagiaire, le respect des normes légales de conservation des archives et de protection des données, de même que l'organisation du classement des documents qui doit répondre à la double contrainte d'accessibilité et de confidentialité.

3.5 TRAVAIL DE RECHERCHE

Toute réalisation de projet nécessite le recours à des informations de provenances diverses. Se documenter permet de se renseigner sur un domaine, de confronter ses idées avec celles d'autres personnes, de vérifier certaines décisions, d'éviter de faire un travail qui a déjà été réalisé, etc. Le but de ce chapitre est d'exposer les démarches et les résultats de notre travail de recherche d'informations.

3.5.1 Méthodologie

Nous avons concentré nos recherches sur trois thèmes principaux : les centres de documentation et leur gestion dans les entreprises et associations, la gestion des archives dans les associations et, enfin, les bibliothèques pour des publics aux caractéristiques similaires à celles des stagiaires de *Réalise*.

La collecte d'informations, les analyses des besoins et de l'existant ont été menées de front. Ainsi, les critères de recherche ont évolué avec l'état d'avancement des

¹¹ MICHEL, Jean. Analyse de la valeur, expression du besoin et compétitivité des produits et services : glossaire commenté. In : *Jean Michel* [en ligne].

<http://michel.jean.free.fr/AV/glossaire.html#Contrainte> (consulté le 01.11.2005)

¹² idem

analyses. Au fur et à mesure, de nouveaux constats, de nouveaux éléments importants pour le projet se sont dessinés et ont dû être pris en compte. À titre d'exemple, à un stade déjà avancé des recherches, la décision est tombée de confier la gestion du futur centre à une personne non-professionnelle, en stage à Réalise. Tous les nouveaux aspects du projet ont été introduits dans notre champ de recherche.

3.5.2 Les stratégies de recherche

Nous avons consulté différentes sources et utilisé divers moyens pour collecter les informations. D'une part, nous avons besoin d'informations plutôt théoriques, des retours d'expériences présentant différentes alternatives et permettant de confirmer ou d'infirmer certains de nos choix. D'autre part, nous cherchions des informations pratiques susceptibles d'être applicables pour la suite. Nous avons donc effectué des recherches dans la littérature professionnelle, des visites d'institutions et sollicité l'avis de professionnels via la liste de diffusion « Swiss-lib ».

Pour les recherches dans la littérature professionnelle, nous avons eu recours à des moteurs de recherches, des sites professionnels, des bases de données, des catalogues de bibliothèques et des recherches au rayon à l'Infothèque.

Les recherches sur le terrain avaient pour but de trouver des lieux similaires à Réalise. Nous souhaitions voir un réel centre de documentation, découvrir des outils de gestion et recevoir des conseils. Nous recherchions une association de réinsertion sociale et/ou professionnelle ayant un centre de documentation pour ses collaborateurs. Nous avons commencé par lister des adresses d'institutions pouvant correspondre à ces critères. Le *Centre de documentation sur le handicap* à Genève et celui de l'*Hospice général* nous ont permis d'obtenir les coordonnées d'institutions traitant des problématiques liées à la réinsertion et au chômage. Vu le nombre impressionnant d'associations existant à Genève et pour des raisons pratiques, nous avons décidé de nous concentrer principalement sur le contexte genevois plutôt que de quadriller l'ensemble de la Suisse romande. Nous avons fait de nombreux téléphones auprès de diverses associations, mais aucune ne

disposait d'un centre de documentation réservé à ses collaborateurs. Nous avons donc étendu nos critères de recherche à tout type d'institution associative disposant d'un centre de documentation destiné à ses collaborateurs ou non. Nous avons pris contact avec différents responsables d'institutions et avons visité le *Centre de contact Suisses-immigrés* et l'Association *Le Trialogue*. Les responsables nous ont reçu avec un plaisir manifeste et nous ont montré leur structure documentaire et les outils en place. Au fil des visites et des rencontres, nous avons obtenu d'autres adresses d'institutions, dont une possédait un centre de documentation opérationnel réservé aux collaborateurs : l'Association *Vivre ensemble*.

Pour notre problématique, le bouche à oreille a donc constitué l'un des outils de recherche les plus efficaces.

Notre dernière méthode de recherche a été une demande de renseignements envoyée sur la liste de diffusion « Swiss-lib ». Le but était d'obtenir des retours d'expériences de personnes ayant créé un centre de documentation. Nous avons également abordé la question de la gestion du centre par un non-professionnel, ce qui nous a valu un nombre impressionnant de retours et qui a suscité un débat virtuel (voir annexe 12).

Ces différentes actions nous ont permis d'entrer en contact avec des personnes de référence. Nous avons rencontré certaines d'entre-elles afin d'obtenir des conseils sur des points précis du travail lors des étapes ultérieures.

3.5.3 Les outils de travail

Pour préparer et structurer nos visites, nous avons élaboré un questionnaire ainsi que des fiches descriptives d'institutions (voir annexes 9 et 10).

L'utilisation des informations très variées que nous avons collectées a été facilitée grâce à l'élaboration d'une bibliographie analytique dont les ouvrages majeurs figurent dans la bibliographie et de fiches pour les personnes de référence (voir annexe 11).

3.5.4 Synthèse

Après la collecte d'informations, il était essentiel de garder une trace des éléments importants pour la suite de notre projet. Nous avons donc rédigé une synthèse structurée selon les différents axes de recherche. Elle contient des citations et des idées issues de différentes sources, ainsi que des réflexions personnelles en lien avec notre projet.

Le centre de documentation

Différentes citations et expériences expliquent la fonction et la gestion de l'information dans les entreprises et les associations. Elles insistent sur la valeur ajoutée que peut présenter un centre de documentation pour une entreprise et les conditions qui doivent être remplies pour que cela soit le cas. À titre d'exemple, nous en citons quelques-unes. « Pourquoi s'informer ? S'informer est aujourd'hui devenu nécessaire pour les entreprises et les associations, afin de rester compétitif et à jour »¹³. « Toutes les entreprises ou organisations doivent faire face à la nécessité de disposer d'informations utiles et fiables émanant de sources diverses, internes ou externes. La mobilisation, le traitement et l'exploitation d'informations pertinentes correspondent à plusieurs besoins vitaux allant de la préparation des décisions stratégiques à l'appui apporté aux compétences des personnes ou encore à la préservation et la promotion du patrimoine infodocumentaire... »¹⁴. « L'enjeu de la documentation dépasse de loin le traitement d'une information externe stockée, il s'agit aujourd'hui de capitaliser des connaissances et de les diffuser au sein de l'entreprise, jusqu'à transformer cette dernière en entreprise apprenante* »¹⁵.

Réalise a pour objectif de disposer d'une communication interne fluide et intense afin de se développer et devenir une « entreprise apprenante ». Elle vise

¹³BERNAT, Jean-Pierre. Les enjeux pour l'entreprise. *ADBS*, [en ligne] 2000, <http://www.adbs.fr/site/management/enjeux/bernat.php> (consulté le 01.11.2005)

¹⁴ MICHEL, Jean. Le management de l'information : une exigence de professionnalisme au service du développement des hommes et de la compétitivité des entreprises. In : *Jean Michel* [en ligne]. 2002. <http://michel.jean.free.fr/publi/JM341.html> (consulté le 01.11.2005)

¹⁵ CALENGE, Bertrand. Le management de l'information et des connaissances dans l'entreprise de demain. *BBF*, 1999, T.44, no 1.

également à garantir l'accès aux informations utiles à chaque collaborateur dans l'exercice de ses fonctions. Nos précédentes analyses ont mis en évidence une volonté de l'Association, mais aussi des besoins qui tendent vers la création d'un centre de documentation. Bon nombre d'associations du type et de la taille de *Réalise* disposent d'un centre de documentation qui vise en général le public externe et non pas les collaborateurs de l'institution. La structure documentaire à mettre en place chez *Réalise* s'apparente plus à un centre de documentation en entreprise. « Un centre de documentation en entreprise est d'abord au service de l'entreprise et de son développement »¹⁶. Pour qu'un centre de documentation apporte une réelle valeur ajoutée, il est indispensable que son responsable veille à la conformité entre les missions de son service et les buts de l'entreprise. La mise en place d'un centre de documentation sert à faciliter l'étude et la recherche¹⁷. Il permet également un échange des connaissances et un partage d'expériences, afin de « mieux savoir, mieux gérer, mieux vendre et être efficace »¹⁸. La visite de l'Association *Vivre ensemble*, qui dispose d'un centre de documentation pour ses collaborateurs, nous a permis de voir quelques actions concrètes qui amènent une valeur ajoutée. Les responsables ont insisté sur l'importance de réalimenter régulièrement le centre avec des informations à jour. Dans cette institution qui s'occupe de réfugiés politiques, des dossiers sont constitués avec des informations actuelles sur les statuts de ces personnes, dans le but de faciliter le travail des juristes. Cela constitue une aide précieuse pour les collaborateurs et permet d'accélérer leur travail. Un autre moyen pour atteindre une valeur plus élevée relève de la connaissance que l'utilisateur a du service : « [i]l ne suffit plus d'offrir un bon service, encore faut-il le faire savoir en entreprise comme ailleurs¹⁹ ». Les outils marketing peuvent aider à faire connaître les services offerts.

¹⁶ GORCE, Catherine. *La valeur ajoutée par un centre de documentation pour l'entreprise : rapport de recherche bibliographique* [En ligne]. 1995-1996. 40 p.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/nsgorce.pdf> (consulté le 01.11.2005)

¹⁷ GUZMAN, Manuel, VERSAPPEN, Bert. Qu'est ce que la documentation ? In : *HURIDOCs* [en ligne]. 2001. <http://www.huridocs.org/basdocfr.htm> (consulté le 01.11.2005)

¹⁸ BERNAT, Jean-Pierre. Les enjeux pour l'entreprise. *ADBS*, [en ligne] 2000.

<http://www.adbs.fr/site/management/enjeux/bernat.php> (consulté le 01.11.2005)

¹⁹ GORCE, Catherine. *La valeur ajoutée par un centre de documentation pour l'entreprise : rapport de recherche bibliographique* [en ligne]. 1995-1996. 40 p.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/nsgorce.pdf> (consulté le 01.11.2005)

Les outils pratiques et la gestion du centre de documentation

Grâce à la visite de services d'information documentaire, à la consultation de travaux de diplôme et à des entretiens avec des personnes de référence, nous avons pu identifier divers outils utiles à la gestion des centres de documentation : des guides du lecteur, des guides de catalogage, d'indexation* et de classement, des modes d'emploi pour la gestion des archives et des règlements. Nous avons également constaté que les outils informatisés sont le plus souvent des logiciels de Microsoft Office (Access, Word) ou des logiciels libres²⁰.

Nous avons remarqué une tendance commune des centres de documentation des petites associations qui doit être prise en considération lors de la création d'outils, à savoir que la majorité des associations ne disposent que de peu de moyens et leurs centres de documentation sont les premiers à en souffrir. En effet, nous avons fait le constat que bon nombre de centres étaient laissés à l'abandon pour cette raison. Souvent, les institutions confient leur centre de documentation à une personne bénévole, non-professionnelle, qui ne maîtrise pas les outils mis en place et qui ne reste pas forcément longtemps au service de l'association. Lorsque le centre de documentation n'est pas maintenu à jour pendant un certain temps, les utilisateurs cessent de l'employer. Une personne de référence nous a d'ailleurs confié qu'elle a vu un grand nombre de centres se créer puis fermer en raison d'un manque de qualification des personnes qui les géraient. Ces différentes expériences soulignent qu'un centre de documentation requiert un investissement à long terme. Ce constat nous a fait prendre conscience de la nécessité de sensibiliser notre mandant à cet état de fait et de l'importance de créer des outils de gestion adaptés.

Notre demande de renseignements sur « Swiss-lib », concernant la création d'un centre de documentation et sa gestion par une personne non-professionnelle a fait couler beaucoup d'encre. La controverse a confronté les partisans d'un centre de

²⁰ BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas, ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du centre de documentation de la fondation pour la chanson et les musiques actuelles (Nyon)*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 126 p.

documentation, même en l'absence d'un professionnel, à ceux refusant de créer des centres de documentation sans professionnel. Le débat est complexe et les professionnels de l'information documentaire n'ont pour l'heure pas de position unanime quant à la défense du métier ou de la profession. D'autres personnes ayant eu une expérience concrète ont souligné la difficulté d'une gestion par un non-professionnel, mais nous ont toutefois donné des conseils pratiques : créer des guides adaptés, sensibiliser les mandants, proposer les cours de la CLP (Communauté de travail des bibliothèques suisses de lectures publiques).

La gestion des archives

La gestion des archives n'étant pas le volet prioritaire de notre projet, nous n'avons retenu que certains points précis qui pourront être utiles par la suite pour formuler des recommandations.

« Les archives sont le produit d'une activité »²¹. Il est indispensable d'en garder la trace à des fins légales et pour connaître l'entreprise. En Suisse, une entreprise ou une association est tenue de conserver certains types d'archives pour une durée déterminée par la loi²². En ce qui concerne les archives ne faisant pas l'objet d'une loi, la décision appartient à l'association. Il est toutefois conseillé de suivre certains critères²³. Pour comprendre l'enjeu de la conservation des archives, il est nécessaire de bien les connaître et de savoir à quelles fins elles sont utiles, ainsi que d'avoir des notions en archivistique²⁴. Il est important de prendre conscience que les archives pourront à l'avenir être le témoin de l'histoire de l'organisation.

La bibliothèque-détente

Les textes que nous avons lus nous ont surtout sensibilisés aux caractéristiques très spécifiques d'un public comme les stagiaires. « L'illettrisme est un facteur d'exclusion, compte tenu de l'importance de la lecture et de l'écriture dans la vie

²¹ CENTRE D'ANIMATION ET DE RECHERCHE EN HISTOIRE OUVRIÈRE ET POPULAIRE. *Archives et documentation : guide à l'usage des associations et des particuliers*. Lyon : Chronique sociale ; Bruxelles : CARHOP ; EVO, 1993. (EVO formation)

²² LES AUTORITÉS FÉDÉRALES DE LA CONFÉDÉRATION SUISSE. Art. 962. In : *Code des obligations* [en ligne]. 2004. <http://www.admin.ch/ch/f/rs/220/a962.html> (consulté le 01.11.2005)

²³ HAYWARD, Denise. Archives et législation. In : *Archives & Plus SA* [en ligne]. 2004. <http://www.archives.ch/docs/legislation.pdf> (consulté le 01.11.2005)

²⁴ DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE. *Les archives des associations : approche descriptive et conseils pratiques*. Paris : La Documentation française, 2001. 244 p.

quotidienne : il est cause de difficultés majeures d'insertion, y compris dans la famille et dans l'entreprise »²⁵. La maîtrise de l'écrit est aujourd'hui une réalité économique²⁶. La bibliothèque est là pour aider ces personnes dans leur apprentissage de la lecture et/ou de l'écriture en leur procurant le matériel de base : le livre.

Une bibliothèque-détente pour les stagiaires de *Réalise* devrait leur donner l'opportunité de s'approprier le livre et de se rapprocher du monde du travail.

3.6 BILAN DE L'APPROCHE THÉORIQUE

Les analyses de l'existant et des besoins ainsi que l'analyse fonctionnelle nous ont permis de formuler des hypothèses pour la suite de notre travail. Celles-ci ont été confrontées à la littérature professionnelle, à d'autres expériences et à des personnes de référence. Le bilan qui suit constitue une synthèse de l'ensemble de notre travail d'analyse et de recherche d'informations. Il dresse l'inventaire des constats et des réflexions qui en découlent pour la suite de notre travail. C'est en tenant compte des arguments suivants que nous avons pu fixer des objectifs spécifiques pour l'approche pratique de notre projet.

3.6.1 État des lieux de la gestion des documents au sein de *Réalise*

Le manuel de gestion par processus, l'existence d'un sous-processus « gestion des documents » et le fait que l'Association propose un mandat à la HEG indiquent qu'elle a conscience de l'importance de la gestion des documents au sein de l'entreprise.

Beaucoup de collaborateurs sont des producteurs de documents internes. Ils sont de grands utilisateurs du « partagé » et ce système leur apporte satisfaction au niveau du partage des informations. Cet outil n'est cependant pas interactif et n'encourage pas la diffusion de l'information. Les collaborateurs utilisent donc

²⁵ MASSE, Isabelle. Vingt-deux propositions pour lutter contre l'illettrisme. *BBF* [en ligne], 1996, T.41, no3 http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_3/1996-3-p65-masse.xml.asp (consulté le 01.11.2005)

²⁶ JOHANNOT, Yvonne, GIRET, Clothilde, TEILLARD, Sylviane. Autour de l'écrit et de sa maîtrise : agir contre l'illettrisme à Grenoble. *BBF* [en ligne], 1998, T.43, no 5 http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_5/1998-5-p27-giret.xml.asp (consulté le 01.11.2005)

d'autres outils tels que le mail, la distribution et l'affichage en version papier pour diffuser les documents dont ils sont producteurs. Certains documents existant à l'interne ne sont pas diffusés, bien qu'ils soient intéressants pour tous. Il s'agit notamment de coupures de presse, de cartes de vœux adressées à l'Association, de photos d'évènements organisés par *Réalise*. Ces documents ne peuvent toutefois être mis à disposition qu'à l'état imprimé, à moins d'un très gros investissement, et nécessitent un travail de tri et de reconditionnement. Le partage de ces documents constituerait un plus pour la culture d'entreprise.

« Nous recherchons une communication interne fluide et intense pour stimuler l'apprentissage institutionnel (entreprise apprenante) et garantir l'accès aux informations utiles à chaque collaborateur dans l'exercice de ses fonctions »²⁷. Ce propos du directeur de *Réalise* souligne, d'une part, la volonté de l'Association d'être évolutive et, d'autre part, l'importance de l'accès à l'information pour pouvoir atteindre cet objectif. Sur le questionnaire élaboré pour les analyses, le directeur a d'ailleurs affirmé qu'« une entreprise apprenante doit suivre l'information externe ». Cette remarque met l'accent sur la documentation externe et la nécessité d'une bonne gestion de celle-ci. C'est au niveau de la documentation externe que réside le principal dysfonctionnement et, plus particulièrement, au niveau de l'accès et de la circulation de la documentation. En effet, les collaborateurs n'ont aucun moyen de savoir quels documents se trouvent au sein de l'Association et ne peuvent, de ce fait, pas y accéder. Bon nombre de réponses dans les questionnaires abondent dans ce sens, en relevant le manque de partage et d'accès à l'information. Un problème de diffusion est également constaté en ce qui concerne les périodiques, bien qu'une liste de circulation existe.

Au niveau thématique, la collection existante paraît adaptée aux besoins des collaborateurs, comme l'indique la comparaison des sujets issus de l'analyse de l'existant et des besoins (voir annexes 6 et 7). Le mode d'acquisition en vigueur semble répondre aux besoins des collaborateurs, peut-être parce qu'il permet à

²⁷ DUNAND, Christophe In MAGNIN, Dominique. *L'activité de trois entreprises sociales à Genève : un bilan provisoire*. Genève : Institut d'études sociales; École supérieure de travail social, 2003

chacun de faire des propositions d'achat. Nous relevons également le faible nombre de documents redondants. Le document que nous avons rencontré le plus fréquemment est un outil nécessaire au quotidien. Il s'agit de « La Clé ».

3.6.2 Le centre de documentation pour les collaborateurs

Les analyses ont démontré que la création d'un centre de documentation est préconisée par tous les collaborateurs pour pallier le problème d'accès à l'information. Cela est peut-être lié au fait que cette idée circule déjà depuis un certain temps au sein de l'Association, bien avant que le projet ne nous soit confié.

Nous avons émis certaines réserves quant à la création d'un centre de documentation en début de projet. En effet, il nous semblait alors que le volume de documents disponibles ne justifiait pas la mise sur pied d'une structure centralisée. Au terme des analyses, nous nous sommes rendues compte que cet argument ne se vérifiait pas et surtout qu'un centre de documentation serait susceptible de répondre à plusieurs dysfonctionnements mis en évidence. Il permettrait d'améliorer l'accès et le partage de l'information, ainsi que la diffusion de la documentation interne et externe. De plus, nous estimons que cette solution est adaptée à la taille et au fonctionnement de l'Association.

Nos lectures ont mis l'accent sur l'importance des services à valeur ajoutée pour la vie et la survie d'un centre de documentation. Pour proposer de tels services, il est nécessaire de constamment suivre l'évolution de l'Association, de rester à l'écoute des nouveaux projets et surtout de toujours sonder les besoins des utilisateurs. Un centre de documentation a besoin d'être alimenté d'informations actuelles permettant à l'Association de se développer. Il doit être actif et proposer des produits attractifs, comme des dossiers thématiques, des revues de presse, etc. Il doit être aisément accessible par son public et proposer des aides à ses utilisateurs.

3.6.3 Les outils pratiques et la gestion du centre de documentation

Durant cette phase d'analyses, nous avons appris que la gestion de la structure documentaire serait confiée à un stagiaire, sous la responsabilité de plusieurs collaborateurs sans formation bibliothéconomique. Outre le fait qu'il s'agit d'un argument supplémentaire en faveur d'une structure centralisée, plus facile à gérer, cela soulève de nombreuses questions quant à la gestion et à l'évolution du futur centre de documentation.

Dans la mesure où la gestion du centre de documentation est attribuée à plusieurs personnes, il devient nécessaire de créer un cahier des charges définissant clairement les responsabilités et les activités de chacun. Les stagiaires sont des personnes mobiles, c'est-à-dire qu'elles ne restent que quelques temps à l'Association. Pour assurer le maintien du centre de documentation, il est indispensable de créer des outils de gestion simples et surtout des aides, des guides pour apprendre à les utiliser. Il nous semble également important de donner les moyens au stagiaire d'acquérir quelques notions en bibliothéconomie. Tous les outils que nous mettrons en place devront tenir compte du principe que ce qui est clair pour nous ne l'est pas forcément pour quelqu'un de non-professionnel. L'élaboration d'outils d'aide adaptés représente sans doute une charge de travail supplémentaire pour l'étape pratique qui va suivre.

Il est également primordial de sensibiliser les responsables de *Réalise* aux risques et conséquences d'une telle gestion pour le centre de documentation dans le long terme.

3.6.4 La promotion

Réalise veut faire figure de modèle dans le milieu associatif. Cela implique que ses activités et ses services soient connus à l'interne comme à l'externe. Il en va de même pour la structure documentaire que nous allons réaliser.

L'adoption et l'utilisation du centre de documentation par les collaborateurs justifient sa raison d'être. La promotion du centre de documentation participe à sa reconnaissance de la part des collaborateurs. Dans notre cas, le personnel connaît déjà le projet et a participé à la réflexion autour de sa création. Il sait également le

rôle du centre dans l'amélioration de l'accès à l'information. Il n'est, par contre, pas forcément au courant des différents produits et services que pourrait proposer le centre et qui leur seraient utiles. La promotion de la structure à réaliser devrait donc s'axer sur ces services.

3.6.5 La gestion des archives

En ce qui concerne les archives, l'Association ne conserve pour l'heure que certains documents pour des raisons légales. Les archives sont stockées de manière centralisée dans un local sous-clé et sont sous la responsabilité de l'assistante administrative qui ne dispose d'aucune formation archivistique. Un guide serait utile, et, au même titre que pour la documentation, il serait appréciable que celui-ci soit simple et clair. Ce guide devrait permettre à la personne responsable de comprendre les bases de l'archivistique et de la sensibiliser à la conservation des documents pour des raisons légales, mais aussi pour garder une mémoire des activités de l'Association. Quelques collaborateurs ont conscience qu'ils produisent des documents qui devraient être conservés à plus long terme, parce qu'ils témoignent de l'histoire, des missions ou des fondements de l'Association. Il serait intéressant de sensibiliser tous les collaborateurs de *Réalise* au fait qu'ils sont des producteurs de documents et d'archives qui devraient peut-être être gardés à plus long terme.

3.6.6 Les autres besoins

Nous avons mis en évidence d'autres besoins et caractéristiques des collaborateurs et/ou de l'Association en matière d'information documentaire.

Les collaborateurs participent de manière ponctuelle ou régulière à des commissions officielles et sont impliqués dans l'évolution de l'association. Ils ont donc besoin d'être au courant, de connaître l'environnement et les tendances dans le milieu associatif, local, politique ou juridique. En ce sens, il serait important de mettre à disposition des collaborateurs de l'information actuelle, comme des documents sur les prestations du dispositif de réinsertion, des changements ou des nouveautés au niveau de la législation, des autres associations, fédérations, réseaux ou manifestations.

Internet est l'outil privilégié au niveau de la recherche d'informations. Les réponses aux questionnaires laissent apparaître une grande diversité dans les pratiques de recherches sur Internet. Certains collaborateurs affirment n'avoir aucun problème, d'autres regrettent le manque de temps pour trouver des sources pertinentes. Quelques-uns ont listé les sites qu'ils consultent fréquemment, d'autres n'en ont cité aucun. Cela nous laisse penser que les collaborateurs ont des méthodes de recherches très diverses et qu'ils ne disposent pas forcément de favoris organisés. Un guide d'aide à la recherche et un bouquet de liens seraient sans doute des outils bienvenus.

3.6.7 La bibliothèque-détente

Le projet de bibliothèque-détente pour les stagiaires enthousiasme une majorité des collaborateurs qui le perçoivent comme un nouvel outil favorisant l'intégration. L'illettrisme étant un problème majeur parmi les personnes en réinsertion au sein de *Réalise*, le concept de bibliothèque-détente devrait se baser sur le principe d'initiation à la lecture et constituer un endroit pour s'approprier le livre. Cette bibliothèque devrait également offrir un coin détente, tout en proposant de la documentation pratique.

La mise en place d'une telle bibliothèque nécessiterait un très gros investissement de la part de l'Association. Il y a d'abord les aspects purement logistiques et financiers, mais le plus gros défi réside sans doute dans les caractéristiques même du public et dans son intégration dans une telle structure. Il est nécessaire de trouver des moyens pour l'encourager à fréquenter une bibliothèque et lui donner l'assurance de venir consulter de la documentation. L'accent devrait être mis sur l'adoption de cette bibliothèque par les stagiaires, ce qui nécessite un travail conséquent. Pour concevoir une telle bibliothèque, il est indispensable de mener au préalable une étude plus poussée sur ce public dans le but de cerner précisément ses besoins.

3.7 LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les analyses et les recherches nous ont permis d'avoir une vision plus précise du projet et de définir différents dysfonctionnements et besoins de l'Association en matière d'information et de documentation. Les différents objectifs généraux, que nous avons établis ont été modifiés ou supprimés en tenant compte de leur priorité (voir chapitre 2.2), des résultats de nos travaux d'analyses et de recherches et du temps à disposition. Nous avons ainsi élaboré une liste d'objectifs spécifiques classés par ordre de priorité. Cet ordre a été discuté avec nos répondants, de même que l'éventualité que les derniers objectifs ne soient pas accomplis. La priorité a été donnée à la mise en place du centre de documentation, à sa gestion et à sa promotion, puis à la gestion des archives. Les objectifs sont les suivants :

- mettre en place une structure documentaire centralisée et informatisée qui soit fonctionnelle,
- créer des outils adaptés pour la gestion du centre de documentation,
- faire connaître le centre de documentation et ses services à l'interne,
- faire des recommandations pour la promotion du centre,
- faire des recommandations quant à la gestion et la conservation des archives,
- faciliter la recherche d'informations sur Internet,
- proposer des idées de produits documentaires synthétiques d'intérêt pour l'Association,
- améliorer la diffusion et la visibilité de certains documents internes.

À ce stade-là de notre travail, d'entente avec nos répondants, nous avons décidé d'abandonner un volet du projet. En effet, nous avons fixé un objectif général qui consistait à « élaborer un concept général de bibliothèque-détente pour les stagiaires ». Suite à cette étape d'analyses et de recherches, il nous est apparu qu'une telle réflexion devait faire l'objet d'un mandat à part entière. En considérant les différents éléments à réaliser, nous nous sommes rendues compte qu'il nous était impossible de fournir une réponse valable dans les délais impartis.

4. APPROCHE PRATIQUE

Les fondements théoriques nécessaires à la concrétisation de notre projet étant posés, nous abordons ses divers aspects pratiques. Cette partie expose essentiellement les tâches effectuées dans le cadre de la création du centre de documentation, baptisé *La boîte à doc*, comme nous le verrons par la suite. Nous avons d'abord fait en sorte que ce dernier soit opérationnel, puis nous avons travaillé à assurer sa viabilité. Cela s'avère important car nous avons constaté dans l'étape de recherche qu'il était difficile pour les associations de maintenir leur centre de documentation opérationnel. De plus, nous avons appris que *La boîte à doc* serait gérée par une personne en réinsertion et non-professionnelle. Ce dernier point nous a poussées à simplifier les solutions proposées et les outils élaborés. L'approche pratique se conclut par le volet *archives*, beaucoup moins développé que le volet *documentation*, compte tenu des priorités établies et du temps à disposition.

Les diverses tâches effectuées sont présentées ci-dessous selon l'ordre dans lequel nous les avons réalisées. Nous décrivons pour chacune d'entre elles la manière dont nous avons procédé et commentons les résultats obtenus.

4.1 CRÉATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION

Pour faire en sorte que le centre de documentation soit opérationnel, nous avons œuvré à la mise en place d'outils documentaires, puis au traitement des documents.

4.1.1 Mise en place des outils

*Le logiciel documentaire**

♣ *Choix du logiciel*

La question du logiciel utilisé au centre de documentation a été évoquée au début du projet avec nos répondants, notamment du fait que l'un d'eux est responsable de l'informatique. Ils nous ont informées que l'Association disposait ou pouvait disposer des programmes *Bibliomaker*, *Access* et *Filemaker*. Une autre possibilité,

suggérée par nos répondants et pour laquelle ils manifestaient un grand intérêt, était celle d'utiliser un logiciel libre. *Réalise* ne souhaitant pas investir dans l'achat d'un logiciel documentaire, nous n'avons envisagé aucune autre alternative que celles susmentionnées. Nos critères étaient qu'il soit le plus intuitif et le plus simple possible dans son utilisation, qu'il soit de préférence convivial et que sa mise en place ne nécessite pas un trop grand investissement en temps, tout en garantissant un traitement professionnel des documents.

Nous avons assez rapidement écarté *Access* et *Filemaker*, car ils ne sont pas à proprement parlé des logiciels documentaires. Pour avoir créé une base de données *Access* dans le cadre d'un cours à la HEG, nous savions que l'élaboration d'une telle base demanderait beaucoup de temps et serait complexe. Ce constat s'est confirmé lorsque nous avons vu la base de données *Access* élaborée pour l'Association *Le Trialogue* dans le cadre d'un travail de diplôme²⁸. Quant à *Filemaker*, logiciel de création, gestion et administration de base de données, nous ne l'avons jamais utilisé et nous n'avons visité aucun service d'information documentaire l'utilisant. Pour ce qui est de *Bibliomaker*, que nous avons déjà testé lors des cours, nous avons conclu après quelques essais qu'il était difficile d'utilisation, peu convivial et pas intuitif. Nous l'avons cependant envisagé comme une solution jusqu'à ce que nous nous renseignions sur les logiciels libres. Dans notre cas, l'avantage d'un logiciel libre, outre le fait qu'il soit gratuit, est qu'il correspond à la philosophie de *Réalise*. « L'expression *logiciel libre*, donnée par Richard M. Stallman, fait référence à la liberté pour tous (simples utilisateurs ou développeurs) d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer le logiciel »²⁹. Après quelques recherches dans nos cours, dans les travaux de diplôme de la HEG et sur Internet, les logiciels PMB et BIBLIOTHEQUE ont retenu notre attention. Pour en savoir davantage, nous nous sommes tournées vers Carole Zweifel, qui s'était intéressée à divers logiciels

²⁸ FABBIANO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'association Le Trialogue*. Genève : École d'information documentaire, 1999. 1 vol. (pagination multiple)

²⁹ Logiciel libre. In : *Wikipédia* [en ligne].2005. http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_libre (consulté le 01.11.2005)

libres dans le cadre de son travail de diplôme³⁰, dont principalement PMB. Après lui avoir exposé notre situation, elle nous a éclairées et conseillées sur les logiciels libres, notamment sur BIBLIOTHEQUE et surtout sur PMB. Le premier est un logiciel très peu utilisé à ce jour, qui n'est pas complètement terminé et qui n'est pas réellement performant, compte tenu de son état en constante évolution. Quant à PMB, Carole nous a affirmé que sa mise en place était rapide et relativement simple. Elle nous a également montré la base de données créée pour son travail de diplôme et une version de démonstration. Nous avons immédiatement été séduites par la convivialité de ce logiciel.

Nous avons alors envisagé la solution PMB de manière plus approfondie en effectuant des tests sur la version de démonstration, en lisant de la documentation relative au logiciel, ainsi que le travail de diplôme « Réorganisation du centre de documentation pour la Fondation pour la chanson et les musiques actuelles »³¹. Nous avons fait les constats suivants : PMB s'installe facilement sur un ordinateur PC ou Macintosh (les collaborateurs de *Réalise* travaillent généralement sur Macintosh), les mises à jour sont relativement simples à effectuer, son utilisation et sa navigation sont aisées et intuitives, il possède les fonctionnalités courantes d'un service d'information documentaire (indexation, classification*, recherches, prêt, etc.), il est paramétrable, il permet l'importation et l'exportation de notices bibliographiques et il dispose d'une interface de recherche pour les utilisateurs. Cette dernière, l'opac (online public access catalog), peut être installée en multipostes ou être mise en ligne sur le web. Le site web de PMB³² met à disposition de la documentation spécifique à l'installation, au paramétrage et à l'utilisation du logiciel. Depuis le site, un forum de discussion pour les utilisateurs de PMB et des mailing-listes sont également accessibles.

PMB remplissant nos critères, nous l'avons soumis au responsable informatique pour qu'il le teste. Ayant approuvé notre choix avec enthousiasme, nous avons

³⁰ BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas, ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du centre de documentation de la Fondation pour la Chanson et les Musiques Actuelles* (Nyon). Genève : Haute École de Gestion, 2004. 126 p.

³¹ idem

³² PMB SERVICES. *PMB Services : des services pour ma bibliothèque* [en ligne] <http://www.pizz.net> (consulté le 01.11.2005)

convenu qu'il nous aiderait, si nécessaire, à l'installation du logiciel et qu'il effectuerait les sauvegardes.

♣ *Mise en place*

Étant donné que les stagiaires suivent des cours informatiques sur PC, nous avons installé le logiciel sur un PC. Nous avons ensuite déterminé et enregistré les paramètres selon les possibilités du logiciel. Il s'agit notamment des types de supports (texte imprimé, document projeté ou vidéo, document électronique), des types de documents (livre, périodique, rapport d'activité, dvd, cassette vidéo, etc.), des différents statuts d'un document (disponible, consultation sur place, perdu), de la durée de prêt (30 jours), des restrictions de prêt (certains documents ne sont pas empruntables), de la gestion des retards, des diverses sections sur l'étagère (livre, périodique, rapport d'activité), des différentes localisation (bibliothèque et différents bureaux de *Réalise*). Pour la gestion des retards, PMB offre la possibilité d'envoyer des lettres-type de rappel et de personnaliser leur texte, ce que nous avons fait.

Nous avons aussi procédé au paramétrage de l'opac. Nous avons notamment entré les données textuelles propres à *Réalise* sur la page d'accueil de l'opac (nom du centre de documentation, brève présentation), choisi une des configurations proposées par PMB et déterminé les possibilités de recherche (recherches simples par auteur, titre, éditeur, catégorie, indexation). Pour que les collaborateurs de *Réalise* puissent faire des recherches depuis leur poste de travail, nous avons suggéré que l'opac soit accessible depuis tous les ordinateurs de l'Association. La mise en réseau de l'opac, qui sera effectuée par le responsable informatique, est prévue prochainement. Lors de la configuration de l'opac et de l'élaboration des divers guides, que nous abordons ultérieurement, nous avons considéré que la mise en réseau était effective.

♣ *Évaluation*

Dans l'optique de simplifier au maximum le travail du stagiaire, nous recherchions une description des documents dans PMB qui soit la plus élémentaire possible. Certains champs du logiciel s'avéraient alors inutiles dans

notre cas, raison pour laquelle nous voulions les supprimer. Il s'agissait par exemple des champs *Collection*, *ISBN*, *Prix* ou *Pagination*. Nous souhaitions également changer certains intitulés qui prêtent à confusion. En effet, le logiciel utilise le terme *indexation* pour désigner ce que nous appelons *classification* dans le jargon professionnel et le terme *catégorie* à la place d'*indexation*. Nous avons été confrontées aux limites du paramétrage sur PMB. En effet, les champs ne sont pas supprimables et les intitulés ne sont pas rectifiables, à moins d'effectuer des modifications directement dans le code du logiciel, ce qui suppose de solides connaissances du langage PHP. La base que nous avons installée et paramétrée dispose donc de plus de champs qu'il est nécessaire à la gestion des documents, ce qui peut être déroutant pour le stagiaire. Pour contrer cela, nous avons déterminé que le guide réalisé à son attention devrait clairement mentionner les champs à remplir.

Indexation

♣ *Choix d'un langage documentaire**

Le recours à un langage documentaire nous est apparu primordial pour donner un cadre et une certaine cohérence à l'indexation des documents. Il nous semblait également important d'offrir une autre clé d'accès aux documents lors des recherches.

L'idéal aurait été d'utiliser un langage documentaire déjà existant afin de disposer d'un outil fini et fixé. Nous avons recherché des langages contrôlés en rapport avec notre problématique couvrant des thématiques sociales, psychologiques ou professionnelles, ainsi que des langages simples et faciles d'utilisation pouvant s'adapter à une petite structure. Nous avons notamment consulté les ouvrages suivants : « Choix des vedettes-matières* à l'intention des bibliothèques »³³, « Thésaurus social romand »³⁴, « Thésaurus sciences et actions sociales »³⁵. La liste de thèmes, dégagée lors de l'analyse de l'existant (voir annexe 6), nous a

³³ BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise. *Choix des vedettes-matières à l'intention des bibliothèques*. Nouv. éd. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999 XXI, 202 p.

³⁴ MERCERAT, Serge, BRAUCHLI, Thomas. *Thésaurus social romand*. Lausanne : CORAS, 1991. 1 vol (non paginé)

³⁵ ASSOCIATION P.R.I.S.M.E. *Thésaurus sciences et actions sociales*. 2^{ème} Ed. Paris : Association P.R.I.S.M.E., 1991. 2 vol.

servi d'échantillon de comparaison avec les langages documentaires existants. Nous avons vite dû nous rendre à l'évidence que ces langages contrôlés ne correspondaient pas à nos besoins. En effet, ils étaient soit trop spécifiques dans certaines thématiques, soit pas assez face à la variété de thèmes et de niveaux de spécificité des documents de *Réalise*. Ceux-ci abordent des thèmes généraux comme le développement durable, l'économie solidaire, la gestion d'entreprise, la santé et des sujets très spécifiques comme l'acrobranche ou la propriété par étage. Les langages documentaires consultés nous ont également semblé difficiles d'accès pour un non-professionnel, notamment en raison des niveaux hiérarchiques qu'ils présentent.

Fortes de ces constats, nous avons décidé d'élaborer un langage documentaire « maison », sous la forme d'une liste d'autorité*.

♣ *Méthodologie*

La construction de la liste d'autorité s'est faite en plusieurs étapes et a connu plusieurs évaluations et modifications. En effet, après avoir élaboré une première liste, nous l'avons confrontée aux documents de *Réalise*, ce qui a donné lieu à de nouvelles propositions de descripteurs*. Ces propositions ont été discutées et évaluées par l'ensemble du groupe et, le cas échéant, ajoutées à la liste. La liste d'autorité finale (voir annexe 16) a permis d'indexer l'ensemble des documents présents à *La boîte à doc* à la fin de notre projet.

♣ *La construction de la liste d'autorité*

Les descripteurs devant être utilisés et compris par une personne pas forcément francophone, nous avons pris le parti d'utiliser des termes simples. Partant du principe que plus les descripteurs sont nombreux et précis, plus les risques d'erreurs dans l'indexation sont élevés, nous avons décidé d'établir une liste assez courte et des descripteurs de préférence génériques. De plus, la création d'une liste de descripteurs assez spécifiques pour couvrir très précisément les différentes problématiques de l'Association aurait tout simplement été infaisable dans le temps qui nous était imparti. Nous avons considéré que pour indexer des documents plus spécifiques, les descripteurs pouvaient être combinés. À ce titre,

la norme NF Z44-070 précise que « chaque vedette matière correspond à un seul sujet, simple ou complexe... Un même document peut avoir plusieurs sujets donnant lieu à la rédaction de plusieurs vedettes-matières »³⁶.

Le travail de diplôme réalisé auprès de l'Association *Le Trialogue* présente beaucoup de similitudes avec notre cas. Il s'agit également d'une petite association, oeuvrant pour l'insertion professionnelle, basée à Genève. Nous avons effectué une confrontation de notre liste de thèmes (voir annexes 6 et 7) avec la liste de descripteurs établie pour *Le Trialogue*. Le résultat a été que cinquante termes sur les nonante-six que nous avons listés se trouvaient parmi les descripteurs de *Trialogue*, ce qui était de loin le meilleur résultat de toutes nos comparaisons. Nous avons donc décidé de nous baser sur la liste de mots-clés de *Trialogue* et d'opérer les modifications nécessaires pour l'adapter à nos besoins. Nous avons supprimé certains descripteurs trop spécifiques, notamment au niveau du droit et des assurances.

Notre liste d'autorité sur papier est composée de trois parties : une liste de noms communs, une liste de lieux géographiques et une liste de noms d'institutions. Nous avons également introduit des renvois* définitifs « voir », ainsi que des renvois d'orientation « voir aussi », indiqués en italique. Nous avons privilégié l'utilisation des acronymes, partant du constat qu'ils étaient usuels.

♣ *La liste d'autorité sur PMB*

Les descripteurs ont été introduits dans le logiciel PMB. Les noms communs, les lieux et les noms d'institutions apparaissent classés alphabétiquement en une seule liste, PMB ne permettant pas la séparation des descripteurs en plusieurs listes. Tous les types de renvois ont été introduits, mais seuls les renvois définitifs sont reconnaissables à l'écran. Le logiciel tient toutefois compte de tous les renvois dans la présentation des résultats.

PMB offre de nombreuses possibilités de recherche. Sur l'opac, il permet d'afficher tous les descripteurs. D'un simple clic sur l'un d'eux, l'utilisateur peut accéder à tous les documents qui traitent du sujet en question. Cette possibilité

³⁶ NETT, Hanna Élisabeth. *À la recherche du mot-clé : analyse documentaire et indexation alphabétique*. Genève : IES, 1989. 187 p. (Les cours de l'I.E.S)

nous a semblé particulièrement attractive en raison du petit nombre de documents présents. Elle nous a également confortées dans l'idée de maintenir une liste de descripteurs relativement courte.

Pour cadrer le stagiaire dans son travail d'indexation, nous avons décidé qu'il devait attribuer entre un et quatre descripteurs par document. L'indexation des documents de Réalise nous a montré qu'il n'était pas nécessaire d'en mettre davantage pour cibler le contenu d'un document.

♣ *Évaluation*

Nous réalisons qu'une liste d'autorité telle que nous l'avons construite a ses limites dans la qualité de l'indexation des documents, dans le sens où elle ne permet pas toujours de décrire les sujets très précisément. Toutefois, étant donné le contexte et les différents arguments déjà mentionnés, cette liste nous semble adaptée aux besoins d'indexation de *La boîte à doc*.

Classification

♣ *Choix d'une classification*

Il existe diverses classifications ou méthodes de classement, parmi lesquelles la classification décimale de Dewey (CDD), la classification décimale universelle (CDU), le classement par centres d'intérêts, la départementalisation ou encore les classifications maison.

Avant de nous renseigner davantage sur les diverses classifications existantes et de faire un choix, nous avons défini certains critères que devait satisfaire notre plan de classement. Nous souhaitons que le centre de documentation dispose d'une classification aisément compréhensible et applicable par un non-professionnel, ainsi que d'un plan de classement* permettant aux utilisateurs de trouver rapidement les documents en lien avec leurs activités à l'Association. Compte tenu des critères établis et de la nature du centre de documentation, nous avons immédiatement pu écarter certaines classifications de notre éventail de possibilités. Ce fut le cas de la CDD et de la CDU, inadaptées, de part leur nature encyclopédique et leur complexité, à un centre de documentation spécialisé, géré par un non-professionnel. Notre attention s'est portée sur le classement par centre

d'intérêts et la départementalisation, systèmes intéressants parce qu'ils organisent la collection en ensembles thématiques : le premier en fonction des centres d'intérêt des lecteurs, le deuxième selon les contenus. Après des recherches dans la littérature professionnelle, il s'est avéré que ces deux solutions étaient également inadaptées, principalement pour les raisons suivantes : elles sont presque systématiquement accompagnées d'une classification encyclopédique, elles nécessitent une mise en espace que nous ne pouvions pas appliquer dans le local à disposition et elles demandent un travail considérable de mise à jour.

Comme aucune de ces classifications nous convenaient, nous avons décidé de créer nous-mêmes la classification adaptée aux besoins du centre de documentation de *Réalise*. Cela nous permettait de refléter entièrement la collection et de correspondre au mieux aux besoins des utilisateurs.

♣ *Méthodologie*

Nous nous sommes intéressées aux classifications utilisées dans les diverses institutions visitées lors de notre étape de recherche. Celle employée à l'Association *Le Triologue* étant une classification « maison » et couvrant des domaines relativement proches de ceux de *Réalise*, nous nous en sommes inspirées.

Pour satisfaire les critères établis, nous avons décidé d'élaborer une classification comportant le moins de classes et de niveaux possibles et reflétant au mieux les besoins en information des collaborateurs. Ainsi, nous souhaitons qu'elle ait moins de dix classes, au maximum trois niveaux et que les indices* soient simples. Nous voulions également qu'elle soit évolutive, c'est à dire qu'elle puisse être actualisée facilement. En effet, si *Réalise* offrait une nouvelle formation à ses stagiaires, elle devrait pouvoir être intégrée à la classification. Toujours dans cette optique d'évolution, nous avons fait en sorte de ne pas mentionner le terme *atelier* dans la classification, étant donné qu'avec la réorganisation en cours il ne sera peut-être plus utilisé. À titre d'exemple, la classification comporte un intitulé *textile* plutôt qu'*atelier Femmes*.

La détermination des différentes classes s'est faite en se basant sur les documents recueillis auprès des collaborateurs et sur leurs besoins en information et documentation, identifiés dans l'analyse des besoins (voir chapitre 3.3).

De nombreux remaniements au niveau de la terminologie et de la structure ont bien évidemment été nécessaires à la réalisation de cette classification.

♣ *La classification*

La classification a été élaborée avec une notation alphanumérique, facile à assimiler pour les utilisateurs et à appliquer pour le stagiaire. Elle comporte cinq classes et trois niveaux, comme on peut le voir dans le plan de classement (voir annexe 14).

Une lettre et une couleur ont été attribuées à chaque classe, afin de permettre une identification visuelle rapide des documents aux rayons :

A Généralités : sont classés ici les ouvrages de référence, les documents de portée générale n'entrant dans aucune autre classe et les documents « de distraction ».

B Au quotidien : sont classés ici les documents relatifs aux activités pratiques et théoriques (formations) proposées au quotidien par *Réalise* aux stagiaires.

C Travail : sont classés ici les documents sur le travail et la gestion d'entreprise, qu'ils soient de portée générale ou spécifiques à *Réalise*.

D Question sociale : sont classés ici les documents sur l'action sociale, la politique sociale, l'économie sociale, la protection sociale, le travail social, les acteurs sociaux, le développement durable.

E Santé : sont classés ici les documents relatifs à la santé mentale et physique, au couple, à la famille.

Bien que les classifications soient souvent accompagnées d'un index alphabétique donnant pour chaque terme l'indice ou les indices correspondant(s), nous n'avons pas jugé pertinent d'en créer un, parce qu'il aurait constitué un outil supplémentaire à maîtriser et à mettre à jour pour le stagiaire. Cependant, pour pallier ce manque, nous avons réalisé une classification commentée destinée au

stagiaire (voir annexe 15). Par le biais des sujets dont traitent les documents, nous avons indiqué quels sont les documents qui entrent dans chaque classe, sous-classe ou sous-sous-classe. Malgré ces précisions, il reste parfois difficile de savoir où classer un document. C'est pourquoi, lorsque nous supposons qu'il pouvait y avoir un doute, nous avons fait des renvois indiqués en italique.

Exemple : C04.4 culture d'entreprise

Sont classés ici les documents relatifs à la culture d'entreprise.

Thèmes : culture d'entreprise, journal d'entreprise, manifestations internes à l'entreprise, photographies liées à l'entreprise, etc.

Les documents relatifs à la communication externe de l'entreprise sont à classer sous C04.2 communication.

♣ Évaluation

En élaborant cette classification, nous voulions faire en sorte que les intitulés des sous-classes et sous-sous-classes soient ordonnés de manière alphabétique, excepté pour les intitulés *généralités*, placés logiquement en premier. Or, nous avons effectué deux modifications à la classification après avoir traité les documents, ce qui a rompu l'ordre alphabétique. D'une part, nous avons modifié l'intitulé initial *information* pour le remplacer par *centre de documentation* qui nous semblait plus précis et plus évocateur. D'autre part, nous avons ajouté la sous-sous-classe *information* dans la classe C Travail, raison pour laquelle elle est placée après les autres, ne respectant pas l'ordre alphabétique. Nous n'avons pas pensé à faire figurer ce domaine auparavant, étant donné qu'aucun document présent ne traite spécifiquement de la gestion de l'information en entreprise (veille, knowledge management, etc.). Or, nous savons que ces sujets intéressent certains collaborateurs de l'Association. De plus, dans le cadre de ce travail de diplôme, nous avons fait des suggestions de lecture de documents qui auraient justement leur place dans la sous-sous-classe *information*. Cette dernière a donc été ajoutée en tenant compte de l'évolution possible du centre de documentation. D'autres incohérences de ce type pourraient survenir lors d'une mise à jour de la

classification. Nous spécifions qu'elles n'ont aucune incidence sur l'utilisation ou le bon fonctionnement de la classification.

♣ *Classification sur PMB*

La classification a été introduite dans le logiciel PMB. Pour que ce dernier respecte l'ordre que nous souhaitons dans la notation, chaque chiffre débute par un 0.

Exemple : C Travail (1^{er} niveau)

C04 gestion d'entreprise (2^{ème} niveau)

C04.1 généralités (3^{ème} niveau)

Système de prêt

♣ *Choix du système*

En apprenant que la future structure documentaire serait confiée à une personne non-professionnelle, nous avons émis l'hypothèse qu'un système de prêt manuel serait sans doute plus facile à gérer qu'un système informatisé. En effet, nous étions d'avis que l'informatique présenterait un obstacle supplémentaire pour cette personne. Entre-temps, nous avons changé d'avis pour différentes raisons.

D'une part, après avoir fait quelques recherches et demandé plus de précisions à une bibliothécaire³⁷ utilisant un système de prêt manuel, nous nous sommes rendues compte qu'il comportait différents aspects peu pratiques, comme l'intégration de pochettes dans chaque ouvrage ou la nécessité d'établir des cartes de lecteurs. En outre, ce système nécessite de la rigueur et un bon sens de l'organisation. En parallèle à cet argument s'ajoute le fait que le logiciel PMB propose une gestion facile et claire des prêts, des retards et des retours. Enfin, nous sommes parties du principe que si le stagiaire était à même de cataloguer, indexer et classer un document sur PMB, il serait également capable d'effectuer les opérations de prêt sur ce logiciel. Une procédure manuelle ne constituerait alors qu'une difficulté supplémentaire plutôt qu'une simplification.

³⁷ Madame Anouchka Nellen, Bibliothèque communale de Massongex

♣ *Méthodologie*

Les décisions relatives au système de prêt ont été prises d'entente avec nos répondants. Au niveau du logiciel, nous avons effectué une série de tests sur la version de démonstration pour être au clair sur son fonctionnement et ses possibilités. Une fois la base de données de *La boîte à doc* paramétrée, des prêts, des retours et des rappels ont été effectués pour vérifier son bon état de marche.

♣ *Mise en place*

Après avoir entré les paramètres relatifs au prêt (durée de prêt, restrictions de prêt, statuts des documents, gestion des retards, etc.), nous avons enregistré les collaborateurs de *Réalise* dans la base de données. Nous avons décidé de remplir les champs relatifs à leur nom, prénom, sexe, fonction et e-mail. Un numéro de lecteur est obligatoire dans le logiciel. Nous avons opté pour une combinaison composée du nom de famille suivi du chiffre 1. Cela présente l'avantage d'être facile à retenir. Enfin, nous avons réfléchi au déroulement concret d'un prêt, d'un retour ou d'un rappel et réalisé les outils et le matériel nécessaires. Pour le prêt, nous avons créé une fiche d'inscription pour les nouveaux collaborateurs, de même qu'un signet et nous avons acheté un tampon à dater. Pour les retours, nous avons improvisé une boîte des retours. Enfin, pour les rappels, nous avons créé un « classeur prêt », dans lequel les rappels envoyés doivent être classés, parce que PMB n'indique pas le nombre de rappels envoyés à un lecteur pour un document en retard.

Le détail des procédures de prêts, de retours et de rappels a été explicité dans l'outil d'aide à la gestion que nous avons élaboré pour le stagiaire. Ce guide, présenté plus précisément dans la partie formation (voir chapitre 4.2.2), a été intitulé *Le fil rouge* (voir annexe 18).

♣ *Évaluation*

Arrivées au terme de cette mise en place et après différents tests, nous avons constaté que le système de prêt fonctionnait : les prêts et les retards sont pris en compte, les retards s'affichent et les rappels sont imprimables. Pour des raisons d'installation informatique, nous n'avons pas pu tester la gestion des rappels par

e-mail, méthode qui constituerait un avantage et serait plus en phase avec les principes de l'Association. Nous regrettons que PMB n'indique pas le nombre de rappels envoyés au collaborateur pour un même document.

4.1.2 Traitement de la collection

Une fois le logiciel installé et les outils documentaires mis en place, nous avons entrepris le traitement des documents. Ces derniers étant éparpillés dans les différents bureaux des collaborateurs, nous les avons rassemblés dans le local affecté au centre de documentation, avant de les trier, cataloguer, conditionner, puis ranger.

Parmi ces documents se trouvent des livres essentiellement, des documents multimédia, des dossiers thématiques, des articles de presse, des photographies prises lors d'événements liés à *Réalise*, les rapports d'activité et brochures de *Réalise* et d'autres institutions, ainsi que des cartes de vœux reçues à l'Association.

Tri

Les documents, que nous avons jugés en trop mauvais état ou dont le contenu était obsolète, ont été éliminés. N'étant pas aptes à juger de la valeur de tous les documents, ceux qui nous semblaient être des candidats à l'élimination ont été transmis au directeur et au responsable de la communication pour qu'ils effectuent un tri. Une élimination importante a été faite dans les brochures, bon nombre d'entre elles n'étant plus d'actualité.

Catalogage

Les nombreux champs de PMB permettent une description très détaillée des documents. Or, comme nous l'avons mentionné dans le chapitre sur le logiciel, notre volonté de simplifier le travail du stagiaire nous a menées à opter pour un catalogage très sommaire en limitant au maximum le nombre de zones et champs à remplir. Ces derniers ont été déterminés en tenant compte de l'utilité des données pour les recherches. Ils varient selon qu'il s'agit d'un livre, d'un

périodique ou d'un rapport d'activité. Les périodiques ne sont par exemple pas classifiés, puisque nous avons choisi de les rassembler et de les ordonner alphabétiquement sur l'étagère.

Les informations détaillées à ce sujet se trouvent dans *Le fil rouge* (voir annexe 18).

Conditionnement

Le conditionnement a consisté à apposer la cote, le tampon de l'Association et le numéro d'exemplaire sur les documents. Nous avons collé une pastille rouge sur les documents exclus du prêt, comme les ouvrages de référence. Bien que les derniers numéros de périodiques ne soient pas empruntables, nous ne leur avons pas mis de pastille rouge, étant donné que leur exclusion du prêt est provisoire.

Les brochures des autres institutions, jusqu'alors stockées en vrac dans des boîtes, ont été reconditionnées. Elles ont été insérées dans des fourres en plastique et mises dans des classeurs par ordre alphabétique. Nous n'avons pas eu le temps ni les moyens de mettre en place un meilleur système. Cependant, le travail de tri et de conditionnement de ces brochures a permis de les mettre en valeur.

Rangement

Après avoir catalogué et conditionné un document, nous le rangions dans l'une des trois sections que nous avons définies sur l'étagère, à savoir *livre*, *périodique* et *rapport d'activité*.

La section *livre* comprend, outre les livres, une minorité de documents audiovisuels et de classeurs thématiques. Ils sont classés suivant le plan de classement. Quant aux périodiques, ils sont classés alphabétiquement et chaque titre est rangé dans une boîte. Excepté quelques titres qui sont conservés deux ans, seuls les numéros de l'année en cours sont gardés au centre de documentation. Selon la volonté de l'Association, les numéros plus anciens sont soit conservés aux archives, soit jetés. En ce qui concerne la section « rapport d'activité », nous distinguons les rapports de *Réalise* et ceux des autres institutions. Ceux de *Réalise* ont été rassemblés et classés chronologiquement dans des boîtes. Dans un but de conservation à long terme, un jeu de ces rapports a été placé aux archives. Quant

aux autres rapports, *Réalise* les gardait tous sans les classer. Après discussion avec le responsable de la communication qui gère ce type de documents, une autre solution a été envisagée. Elle consistait à ne garder que les rapports d'activité de certaines institutions. Cette solution devait être discutée avec le directeur et d'autres collaborateurs. La décision n'ayant pas été prise lors de notre travail, nous avons classé les rapports par année dans des boîtes à périodiques.

4.2 ASSURER UN AVENIR AU CENTRE DE DOCUMENTATION

Le présent chapitre décrit quels outils ont été créés, quelles actions ont été menées pour permettre que *La boîte à doc* soit viable et durable. Deux pôles principaux sont à considérer pour garantir un avenir au centre de documentation : sa gestion et ses utilisateurs. Ces deux pôles ont constitué les axes principaux de nos réflexions et ont nécessité la réalisation d'outils et actions concrètes, que nous décrivons ci-dessous.

Le fait que *La boîte à doc* soit gérée par une personne non-professionnelle en réinsertion, encadrée par des personnes sans formation bibliothéconomique, a constitué le point de départ de nos réflexions pour le pôle gestion.

L'existence et l'avenir de la structure documentaire dépendent de l'utilisation qu'en font les collaborateurs. Partant de ce constat, nous avons cherché à faciliter l'accès aux documents, à encourager les collaborateurs à les consulter et à faire connaître les services du centre de documentation.

4.2.1 Procédures de travail et répartition des responsabilités

Par « procédure », nous entendons la « méthode utilisée pour obtenir un résultat »³⁸. La formulation de marches à suivre, des façons de procéder et de l'ordre à suivre nous a semblé primordiale dans un contexte où une personne non-professionnelle est responsable de la gestion de *La boîte à doc* et où plusieurs

³⁸ *Le petit Larousse 2003 : en couleurs : 87000 articles, 5000 illustrations, 323 cartes, cahiers thématiques, chronologie universelle*. Paris : Larousse, 2002. 1818 p.

personnes sont impliquées dans son suivi. Ces procédures sont également importantes pour assurer une certaine uniformité et qualité des services offerts.

L'élaboration de procédures va de paire avec la répartition des responsabilités. En effet, pour qu'une procédure marche, il est nécessaire de déterminer qui fait quoi.

♣ *Méthodologie*

Pendant la phase d'analyses, il avait été établi que l'assistante administrative aurait la responsabilité du centre de documentation. En réfléchissant aux procédures et aux responsabilités, nous avons réalisé que cela représentait une importante charge de travail, d'autant plus que cela implique aussi l'encadrement du stagiaire. En outre, plusieurs compétences très diverses sont nécessaires, comme la gestion des acquisitions et des rappels, le suivi du travail du stagiaire ou encore le désherbage*. Nous avons donc estimé préférable de partager les responsabilités en fonction des connaissances et des fonctions préalables de chaque collaborateur. À titre d'exemple, un répondant qui est encadrant informatique a été nommé responsable de la sauvegarde et des mises à jour de la base de données.

Pour mettre en place des procédures de travail, nous avons tenu compte de plusieurs éléments : le circuit des différents types de documents dans l'Association, les responsabilités déjà établies de certains collaborateurs, ainsi que leurs disponibilités ou intérêts pour telle ou telle activité. Nous avons cherché à rester le plus proche possible des procédures et des responsabilités déjà en vigueur. Ces dernières ont été discutées et acceptées par nos répondants avant d'être mises sur papier. Certaines n'ont pas pu être fixées pendant la durée de notre projet, faute de prise de décisions. Dans ces cas-là, nous avons mentionné la procédure la plus simple que nous pouvions imaginer en indiquant qu'elle n'était pas définitive et en nommant un responsable.

Nous avons réfléchi à la manière de présenter ces procédures pour qu'elles soient applicables par les personnes concernées : le stagiaire, nos répondants et le responsable de la communication. Compte tenu de l'imbrication des informations que nous avions à transmettre, nous avons opté pour un guide reprenant et structurant l'ensemble des informations. Toutes les procédures et responsabilités

figurent ainsi dans *Le fil rouge*, qui est présenté plus précisément dans la partie formation (voir chapitre 4.2.2).

♣ *Mise en place de l'outil*

Il serait long et redondant de décrire toutes les procédures qui ont été mises en place. Nous préférons illustrer par un exemple les démarches qui ont permis l'établissement de ces procédures et responsabilités.

Le circuit des documents au sein de l'Association varie en fonction de leur type. En effet, l'analyse de l'existant a démontré que les livres, les périodiques et les supports de communication, qui sont les types de documents principaux dont dispose Réalise, ont chacun leur parcours et leur responsable. Les analyses et le tri des documents existants nous ont permis de mettre en évidence certains dysfonctionnements relatifs à leur circulation. C'est le constat que nous avons fait pour les périodiques. Nous en avons fait part à nos répondants et avons cherché une solution qui garantisse l'accès aux périodiques à tous les collaborateurs qui doivent les lire, tout en évitant de les perdre. Ainsi, il a été décidé de les centraliser à *La boîte à doc* et d'exclure le dernier numéro du prêt. La circulation du document sera toutefois encouragée : chaque nouveau numéro disponible est signalé aux collaborateurs concernés par e-mail. Pour des raisons de réorganisation de l'Association, cette procédure n'entrera toutefois en vigueur qu'au début 2006. Pour ancrer une telle procédure, nous avons dû établir des responsabilités. Dans ce cas précis, l'assistante administrative a été nommée responsable des abonnements et de la liste de circulation, vu qu'elle assumait déjà cette tâche auparavant. Le stagiaire, quant à lui, est responsable de cataloguer et de conditionner le périodique, de même que d'informer les collaborateurs. Il est également chargé de jeter ou transférer les périodiques aux archives.

Les procédures que nous avons élaborées établissent donc pour les différents types de documents leur circuit : acquisition/collecte, traitement, diffusion et conservation. De plus, pour chacune des étapes que traverse un document, des personnes responsables ont été nommées. Dans le but d'avoir une meilleure visibilité des différentes responsabilités, nous avons créé des fiches synthétiques qui s'intitulent : « Les responsabilités du stagiaire en charge de *La boîte à doc* » et « Les responsabilités des collaborateurs impliqués dans *La boîte à doc* ». Ces

fiches, qui figurent dans *Le fil rouge*, sont à considérer comme des propositions de cahiers des charges.

♣ *Évaluation*

La définition des procédures et des responsabilités n'a pas été une démarche facile, puisqu'elle a nécessité le concours de plusieurs personnes. Elle a également impliqué, pour certains collaborateurs, de prendre des décisions, ce qui n'a pas toujours été possible pendant la durée de notre projet. C'est notamment le cas des rapports d'activité où il n'a pas pu être clarifié lesquels devaient être mis à disposition à *La boîte à doc* et sous quelle forme. Ces incertitudes ont été difficiles à gérer, car elles n'ont pas pu être évincées et une procédure, bien qu'abstraite, a tout de même dû être mise en place.

4.2.2 Formation

Nous avons bien entendu pensé à l'élaboration de guides et de marches à suivre pendant les phases d'analyses et cet aspect figure dans nos objectifs spécifiques. Ce volet de notre projet a toutefois pris une importance toute particulière durant la phase pratique. L'accent a été mis sur la formation du stagiaire, notamment à travers l'élaboration d'un guide, *Le fil rouge*. Pendant la mise sur pied du centre, il nous a semblé évident et nécessaire de proposer une formation pratique au stagiaire. De même, après avoir établi les procédures et les responsabilités, il nous paraissait important de proposer une formation au responsable de la qualité de traitement des documents.

Après s'être concentrées sur la formation du stagiaire et d'un collaborateur, nous nous sommes intéressées aux futurs utilisateurs de *La boîte à doc*, en créant un guide à leur intention et en leur présentant le centre de documentation lors d'une séance.

Ce chapitre décrit les réflexions et la mise en place des outils d'aide et des formations pratiques qui ont eu lieu.

Fil rouge (guide de gestion)

♣ *Méthodologie*

Dans un premier temps, nous avons déterminé à qui s'adressait *Le fil rouge* et les besoins qu'il devait couvrir. Ce guide a pour but principal de permettre la gestion du centre par un stagiaire. Pour permettre aux collaborateurs impliqués dans la gestion de *La boîte à doc* de consulter les procédures et de se familiariser avec certaines notions bibliothéconomiques, cet outil leur est également destiné. Dans un deuxième temps, nous avons réfléchi à son contenu, sa structure, sa mise en page et son évolution. Le résultat de cette réflexion a été la rédaction d'un cahier des charges sommaire et d'un plan. Pour rédiger les parties théoriques et surtout les définitions, nous nous sommes basées sur les ouvrages mentionnés dans la bibliographie.

♣ *Création*

Le concept qui est à la base du *fil rouge* est expliqué dans le cahier des charges que nous présentons ci-dessous. Ce dernier contient les objectifs, les cibles, le contenu, la structure, la mise en page et l'évolution du *fil rouge*.

Le but de ce guide de gestion est de constituer un outil de travail destiné à une personne non-professionnelle. Il doit vulgariser les notions et les problématiques complexes du métier. Les phrases, ainsi que la terminologie professionnelle doivent donc être simples.

Ce guide part de notions théoriques autour de la profession pour aller vers les tâches spécifiques confiées à la personne chargée de la gestion du centre de documentation. Il décrit le contexte, le fonctionnement, les procédures en vigueur à *Réalise* et présente les personnes responsables des différentes facettes de la gestion de *La boîte à doc*.

Ce guide doit être facile à utiliser, avoir une structure claire et offrir plusieurs clés d'accès. Pour faciliter l'utilisation, chaque grand chapitre a sa couleur et les différentes rubriques sont séparées par des intercalaires.

Ce document étant dense en informations, sa mise en page doit être conviviale, colorée et attractive. Elle doit également être aérée afin de permettre à son utilisateur de l'annoter. Pour les parties qui l'exigent, le guide est illustré de schémas, de captures d'écran et de scans de documents.

Pour avoir un document facile à compléter, nous optons pour des fiches de format A4 qui doivent être insérées dans un classeur. Chaque fiche aborde un, voire deux grands points. Cela permet d'extraire ou d'imprimer facilement une information précise, simplifie les mises à jour et évite la réimpression de l'entier du guide.

Nous avons ensuite établi ce plan, qui décrit le contenu et la structure du document :

Chapitre 1 : Sensibilisation à la fonction :

Définition du bibliothécaire : déontologie, rôle.

Circuit du document.

Place du bibliothécaire au sein de l'Association (cahier des charges).

Règlement de la bibliothèque.

Présentation de la bibliothèque : première approche du plan de classement, des cotes et du conditionnement.

Chapitre 2 : Traitement des documents :

Introduction au catalogage, à l'indexation et à la classification :

- A quoi ça sert ? comment décrire un document ?
- Les différentes zones sur un livre.
- Les différentes zones sur un périodique.
- Les différentes zones sur une brochure.

Règles de catalogage, d'indexation et de classification à *La boîte à doc*.

Catalogage, indexation et classification pas à pas sur PMB :

- Les étapes et les champs à remplir pour un livre.
- Les étapes et les champs à remplir pour un périodique.
- Les étapes et les champs à remplir pour un rapport d'activité.

Conditionnement et classement :

- des livres.
- des périodiques.
- des rapports d'activité.

Chapitre 3 : Recherche des documents

Comment trouver un document ?

Recherches dans le rayon.

Recherches sur PMB.

Recherches sur l'opac.

Chapitre 4 : Diffusion des documents :

Comment inscrire un lecteur ?

Rappel du règlement : documents prêtables ou non, pour combien de temps ?

Étapes et champs à remplir pour effectuer un prêt et un retour d'un livre.

Comment gérer les retards ?

Comment diffuser les périodiques ?

Comment diffuser les nouveaux documents ?

Chapitre 5 : Conservation des documents

Que jeter, que garder, combien de temps, qu'archiver ?

Chapitre 6 : Une journée de travail au centre de documentation.

Chapitre 7 : Lexique

Chapitre 8 : Bibliographie

♣ *Évaluation*

Estimant que pour apprendre, il faut d'abord comprendre et être intéressé, nous avons jugé important d'aborder des notions théoriques avant de parler des activités plus concrètes, comme nous l'avons fait pour le circuit du document. Pour bien gérer une structure documentaire, il est nécessaire d'en avoir une vision globale et d'en saisir les enjeux. Dans cette optique, nous avons choisi de faire UN guide couvrant les différents aspects liés à la gestion de *La boîte à doc* et à la profession de bibliothécaire. Le volume conséquent du *fil rouge* est un élément qui nous a inquiétées, parce que cela peut avoir un effet rebutant pour une personne en apprentissage. Pour atténuer l'inquiétude que peut susciter un tel volume, le recours à des couleurs, à des illustrations et des schémas semblait primordial. Afin d'en faciliter la consultation, nous avons également placé

plusieurs tables des matières, dont une spécifique à la longue partie « Traitement des documents ».

Certaines informations présentes dans *Le fil rouge* sont redondantes. Cela est volontaire et lié à sa structure en fiches. En effet, la volonté de constituer des fiches pratiques de travail, avec plusieurs lectures possibles impliquait la répétition de certaines informations.

La rédaction du *fil rouge* a nécessité un gros investissement en recherche, investigation, clarification, mise en page, relecture, etc. Bref, il a pris beaucoup de place et de temps dans notre projet. Cependant, il lui donnait une assise, en nous obligeant à réfléchir, à expliquer et à justifier de manière concrète tous ce qui a été mis en place. Il nous a également fait prendre conscience de la nécessité de faire des formations aux personnes impliquées.

Formation pratique

♣ *Méthodologie*

La nécessité de former concrètement le stagiaire s'est imposée très rapidement, au début de la phase de mise en place. Une séance a eu lieu avec le sous-directeur qui nous a décrit le profil du stagiaire en question et qui nous a encouragées à lui donner une formation pratique. Il a été convenu qu'elle durerait une matinée.

Pendant la rédaction du *fil rouge*, la nécessité d'une formation pratique destinée au collaborateur chargé de superviser le traitement des documents s'est également imposée et nous avons aussi fixé qu'elle se ferait sur une matinée. Le contenu des formations pour les deux personnes a été plus ou moins similaire. Ces formations avaient pour but de les familiariser avec les outils mis en place pour *La boîte à doc*, surtout le logiciel PMB, le plan de classement et *Le fil rouge*, qui a été utilisé comme support de cours. Les profils et les questions différentes des deux personnes ont toutefois eu une influence sur la formation.

♣ *Mise en place*

Le contenu de la formation comportait deux parties distinctes : l'approche du métier, des documents et du classement d'une part, le traitement des documents sur PMB d'autre part. Les formations ont d'ailleurs été faites par deux personnes

du groupe. La première se chargeait d'introduire la personne à *La boîte à doc* en lui montrant les différents supports, le plan de classement, les cotes et la manière de ranger les documents. Lors de la formation du stagiaire, sa fonction et les différentes responsabilités, ainsi que le circuit et l'éventuelle conservation des documents ont été abordées en lui montrant les fiches du *fil rouge*. La seconde partie était menée par la personne du groupe qui a traité l'ensemble des documents de *La boîte à doc* et qui a donc la meilleure connaissance du logiciel. L'introduction au catalogage s'est fait par l'explication des différentes zones sur un livre. Ce même document a ensuite été catalogué, puis indexé et classifié sur PMB. La personne en formation était placée devant l'ordinateur et faisait les opérations sur le logiciel. Le livre a ensuite été conditionné puis classé sur l'étagère. Les mêmes étapes ont été montrées pour un périodique et un rapport d'activité. Les différentes démarches à effectuer pour le prêt, les retours et les retards ont été abordées, de même que les différents outils mis en place. La formation s'est terminée en rappelant l'existence du *fil rouge*, en suggérant l'exercice pratique sur la version de démonstration de PMB en ligne et en laissant notre adresse e-mail pour d'éventuelles questions.

♣ *Évaluation*

Les formations pratiques ont constitué une activité supplémentaire à celles prévues à l'issue des analyses. Elles ont représenté des moments agréables, où nous avons enfin pu montrer et partager le résultat de notre travail.

La difficulté majeure pour le stagiaire résidait dans la maîtrise de l'outil informatique, face auquel il éprouvait visiblement une certaine gêne.

Lors de l'inauguration du centre de documentation (voir *Présentation de notre projet aux collaborateurs*), nous avons appris que ce ne serait vraisemblablement pas le stagiaire que nous avons formé qui serait en charge du centre de documentation. De ce fait, l'ouverture effective de *La boîte à doc* n'aura lieu que lorsqu'un nouveau stagiaire aura été formé. À ce titre, le sous-directeur nous a informées qu'il ferait peut-être appel à nous pour cette nouvelle formation. Ce sont nos répondants qui assureront l'interim. Durant cette période, les documents ne pourront qu'être consultés sur place.

Guide de l'utilisateur

♣ *Méthodologie*

Nous avons décidé de créer un guide, intitulé *La boîte à doc, mode d'emploi* (voir annexe 19), pour présenter le centre de documentation et ses services aux utilisateurs, pour leur expliquer les outils et méthodes de recherche de documents, pour les impliquer dans le centre de documentation et promouvoir ce dernier. Avant de concevoir ce guide, nous avons effectué des recherches pour disposer d'exemples et pour découvrir comment réaliser un tel document. Nous avons notamment consulté des guides de bibliothèque, des articles de revues professionnelles et des travaux de diplôme.

♣ *Création*

Bien que *Réalise* applique le principe « zéro papier », nous avons tout de même opté pour un format papier (fascicule A5) en plus d'une version électronique, estimant que c'était plus convivial pour l'utilisateur. Nous avons tenu à réaliser une version informatique (voir annexe 19) du guide pour satisfaire les collaborateurs préférant cette solution. L'existence de la version électronique est d'autant plus utile que la confection des guides papier demande du temps.

Outre les informations pratiques, tels que les horaires ou l'adresse e-mail du centre de documentation, les éléments suivants sont abordés dans le guide : la création du centre de documentation, sa mission, son contenu, la manière de rechercher les documents sur place et sur l'opac, les modalités de prêt, le règlement et la responsabilité de l'utilisateur dans l'évolution du centre de documentation. Nous expliquons ci-dessous quelques-uns de ces points.

Le règlement donne des indications relatives aux horaires et à l'accès au centre de documentation, aux prêts et retours des documents (durée de prêt, documents exclus du prêt, rappels, etc.), ainsi qu'à la responsabilité des utilisateurs envers l'état des documents. Les horaires, qui ont été établis en accord avec nos répondants, tiennent compte du fait que certains collaborateurs travaillent à l'extérieur. Pour cette raison, le centre de documentation est ouvert durant la

pause de midi. *La boîte à doc* est fermée le mardi après-midi, parce que la comptable travaille dans le local à ce moment-là.

En ce qui concerne la recherche de documents, le guide explique le plan de classement, informe l'utilisateur sur les possibilités de recherche sur l'opac et lui donne quelques astuces pour les optimiser. Pour aider l'utilisateur dans ses recherches, nous avons inclus plusieurs captures d'écran de l'opac. Ce guide est également l'occasion de sensibiliser les utilisateurs au rôle primordial qu'ils ont à jouer pour assurer l'avenir du centre de documentation.

Présentation de notre projet aux collaborateurs

♣ *Méthodologie*

Dans l'optique de faire connaître le résultat de notre projet aux collaborateurs et de marquer la fin de notre travail à *Réalise*, nous avons suggéré à nos répondants de faire une inauguration de *La boîte à doc*. Ils ont accueilli cette idée avec enthousiasme et nous ont proposé de faire une présentation de notre projet aux collaborateurs et de la faire suivre d'un apéritif. Nous avons saisi l'occasion de cette inauguration pour faire une brève formation aux utilisateurs. Ainsi, cette petite cérémonie visait plusieurs objectifs. Elle était le moyen de promouvoir *La boîte à doc*, de former et sensibiliser les utilisateurs, ainsi que de fêter la fin du projet.

Nous avons élaboré un document Powerpoint (voir annexe 23) pour illustrer nos propos.

♣ *Présentation*

La présentation s'est déroulée en deux parties. Dans un premier temps, nous avons présenté notre projet et ses diverses facettes aux collaborateurs. Nous leur avons expliqué et montré les outils élaborés et distribué le guide de l'utilisateur, avant d'effectuer plusieurs démonstrations de recherches sur l'opac. Nous les avons ensuite informés de nos inquiétudes quant à l'avenir du centre de documentation et sensibilisés au fait qu'un professionnel de l'information et de la documentation pourrait développer d'autres produits ou services intéressants pour eux. Dans un deuxième temps, nous nous sommes rendues à *La boîte à doc* pour la présenter

aux collaborateurs, ainsi que pour leur expliquer comment sont classés les documents et comment utiliser le plan de classement.

♣ *Évaluation*

Durant cette inauguration, nous voulions faire passer plusieurs messages : montrer ce que nous avons fait, exposer nos réflexions, partager nos inquiétudes pour l'avenir de *La boîte à doc*. En même temps, nous avons saisi l'occasion de former les utilisateurs et surtout de partager un moment convivial avec les collaborateurs.

4.2.3 Promotion

♣ *Méthodologie*

Nous avons mené une réflexion sur le public de *La boîte à doc*, constitué des collaborateurs de Réalise. Ces derniers avaient déjà connaissance du projet et étaient au courant qu'un centre de documentation allait se créer. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils étaient au fait des produits et services qu'offre *La boîte à doc*. De plus, il faut considérer que les collaborateurs ont un double rôle dans le centre de documentation : d'une part, ils en sont les utilisateurs et d'autre part, les fournisseurs. Ils sont donc impliqués à différents niveaux dans *La boîte à doc*.

La promotion du centre de documentation s'est faite sur plusieurs niveaux et avait différents objectifs. Le premier était d'impliquer les collaborateurs et de les faire participer au projet. Le deuxième était de faire connaître les services du centre de documentation. La création d'une identité visuelle pour *La boîte à doc* et ses produits a constitué un autre niveau sur lequel nous sommes intervenues.

Les différentes démarches de promotion sont intervenues tout au long de la phase pratique.

♣ *Actions concrètes*

Le désir de s'impliquer dans un projet est fortement lié à la connaissance et à la confiance qu'il nous inspire. Partant de ce constat, il nous a semblé important d'informer le plus possible les collaborateurs et de leur donner régulièrement des nouvelles du projet. Nous leur avons envoyé plusieurs e-mails pour indiquer l'état

d'avancement du projet, les remercier de leur participation à l'analyse des besoins, les prier de ramener des documents, etc. Le fait d'être sur place, de se croiser, d'aller à la cafétéria, bref, notre simple présence sont des éléments qui ont permis d'éveiller un intérêt pour le projet.

Nous avons cherché à faire participer les collaborateurs au projet. Cela a notamment pris la forme d'un mail intitulé « Appel à la créativité » (voir annexe 17), dans lequel nous invitons les collaborateurs à nous faire part de leurs idées d'appellation pour le centre de documentation. Le guide de l'utilisateur de *La boîte à doc*, contient également tout un chapitre cherchant à sensibiliser les collaborateurs à leur rôle actif dans *La boîte à doc*. Des actions plus banales et naturelles comme demander de l'aide ou des conseils à certains collaborateurs ont également permis de discuter du projet de manière informelle et plus personnelle. Les outils et les démarches faites pour la formation des utilisateurs ont aussi une fonction de promotion. En effet, la présentation de *La boîte à doc*, de l'opac et des différentes possibilités de recherche aux collaborateurs a eu pour effet de montrer les différents services offerts.

Enfin, la présentation et l'apéritif qui a suivi (voir chapitre 4.2.2) ont été l'occasion de marquer la naissance du centre de documentation d'une manière plus festive.

La mise en espace, le conditionnement des documents, la signalétique, les guides et les supports réalisés au cours de ce travail sont autant d'éléments qui constituent l'image de ce centre de documentation.

Au niveau de la mise en espace, nous avons cherché à réorganiser le lieu. Cependant, la présence du serveur, de stocks de matériel, de différents postes de travail et la configuration du local ont empêché une nouvelle organisation de l'espace. À cela s'ajoute le fait qu'une réorganisation de *Réalise* aura lieu prochainement et aura sans doute des conséquences sur la configuration des bureaux. Bref, pour l'heure, le parti a été pris de laisser les choses en l'état, en ajoutant toutefois une porte entre la direction et *La boîte à doc*.

Nous avons procédé à l'acquisition d'une nouvelle étagère, l'ancienne s'étant effondrée. Nous l'avons placée de manière plus avantageuse et nous avons créé des espaces d'expositions qui ont été agrémentés de présentoirs à livres.

Nous avons cherché à mettre en valeur les documents grâce à ces présentoirs, mais aussi grâce à un conditionnement pratique, uniforme et attractif en utilisant au maximum le matériel déjà disponible à l'Association. Ainsi, les boîtes à périodiques ont été tournées face au public, les classeurs renouvelés, les dossiers thématiques insérés dans de nouvelles fourres. Des étiquettes ont été collées sur les classeurs et les boîtes à périodiques selon le modèle en vigueur à *Réalise*. Une zone d'expositions pour les nouveaux numéros de périodiques a également été prévue.

En ce qui concerne la signalétique, nous avons établi un plan de classement doté de couleurs qui se retrouvent sur les rayons. Des pancartes destinées à être placées sur les portes ont également été confectionnées. Nous avons créé un logo provisoire pour *La boîte à doc*, en attendant que l'officiel soit réalisé par le responsable de la communication. Il se retrouve sur les différents supports liés au centre de documentation. Nous avons également cherché une certaine unité dans la mise en page des guides et des autres outils.

♣ *Évaluation*

Notre projet a bénéficié d'un accueil très positif pendant cette phase de mise en place. En effet, les collaborateurs se sont montrés curieux, intéressés et prêts à aider. Certains stagiaires se sont également manifestés et ont montré de l'intérêt pour le centre de documentation.

La participation des collaborateurs pour trouver un nom au centre de documentation a reçu un bon écho. Nous avons ensuite choisi avec nos répondants une proposition parmi les dix annoncées (voir annexe 17). C'est ainsi que le centre de documentation a trouvé son nom : *La boîte à doc*.

Au niveau de la mise en espace et du conditionnement, nous avons eu la chance de pouvoir acquérir et choisir du matériel neuf. Cela a grandement favorisé l'aspect général de *La boîte à doc*.

4.3 SENSIBILISATION AUX ARCHIVES ET RECOMMANDATIONS

4.3.1 État des lieux réactualisé

Lors des analyses, les archives étaient en cours de déménagement et nous ne disposions que de peu d'informations à leur sujet. De nouveaux éléments étant apparus durant l'approche pratique, il nous semble important de faire ici un bref état des lieux réactualisé des archives.

Par « archives », il faut comprendre surtout « archives papier ». La gestion des documents électroniques dans le serveur « partagé » et de leur archivage dans le serveur « archives » semble bien fonctionner. Pour des raisons déjà évoquées, nous n'avons pas analysé la situation des archives électroniques de *Réalise*.

Les constats faits dans l'approche théorique et les renseignements fournis par la responsable des archives ont permis d'établir qu'il n'y a pas de réelle politique de gestion des archives à *Réalise*, mais que la conscience de l'importance des archives y est manifeste.

En effet, au-delà du simple fait d'archiver les documents, des efforts sont faits pour améliorer leur gestion et leur visibilité. Elles sont d'ailleurs en cours de réorganisation. Lors de notre projet, elles ont été déplacées dans un local neuf. Les archives intermédiaires*, conservées pendant dix ans pour des raisons légales, y côtoient quelques archives historiques, ainsi que des périodiques. *Réalise* envisage, dès 2006, d'inventorier les archives présentes dans ce local et les nouvelles archives qui y seront versées, ainsi que d'améliorer le conditionnement des nouvelles archives en uniformisant les étiquettes au dos des classeurs. Aucun travail rétrospectif ne sera fait pour le conditionnement. Pour ce qui est des archives historiques, si certaines sont dans le local avec les archives intermédiaires, la plupart se trouvent dans les bureaux de la direction et de l'administration. Ce sont le directeur et le responsable de la communication qui s'en occupent. Il a également été prévu d'inventorier ces archives dès 2006.

Nous avons surtout relevé l'absence d'une perception globale de la gestion des archives, qui va de la création d'un document à sa conservation ou à son élimination.

Nous estimons qu'il serait approprié de profiter du contexte actuel de réorganisation et de la volonté d'amélioration du système pour entreprendre une analyse plus approfondie de la situation et des besoins en termes d'archives à *Réalise*. Cela permettrait de déterminer si d'autres actions que celles prévues peuvent ou doivent être entreprises. Tant qu'à modifier le système actuel, pourquoi ne pas le faire au mieux avec les moyens à disposition, en considérant le document dès sa création et en imposant des directives aux collaborateurs. Cela nécessiterait certes un plus grand investissement, mais les résultats seraient bénéfiques sur le moyen et le long terme.

À partir de ce constat et d'entente avec nos répondants, il a été décidé de créer un document de sensibilisation aux archives comprenant des recommandations applicables à *Réalise* quant à leur gestion et à leur conservation. Le document en question s'intitule *Le point sur les archives : sensibilisation et recommandations concrètes* (voir annexe 20). Nous expliquons ci-dessous comment nous l'avons réalisé et quel est son contenu.

♣ *Méthodologie*

Nous avons commencé par déterminer à qui s'adressait *Le point sur les archives* et quels étaient les objectifs de ce document. Nous avons ensuite effectué des recherches dans la littérature professionnelle et les travaux de diplôme de la HEG sur la gestion des archives en entreprise et la réorganisation d'archives d'entreprises ou d'associations. Finalement, nous avons déterminé le contenu et la structure du *Point sur les archives*.

La réalisation de ce document s'appuie principalement sur le cours d'archivistique dispensé à la HEG par Daniel Ducharme, sur les travaux de diplôme « Gestion des archives chez Médecins Sans Frontières : une approche « Records

Management* » »³⁹ et « Le nouveau visage des archives d'Orgexpo : développement d'un système d'archivage dans une entreprise »⁴⁰, de même que sur l'ouvrage d'André Gareau « Guide de gestion des archives d'entreprise »⁴¹. Ce dernier présente l'avantage d'être très pratique et compréhensible par des non-professionnels. Précisons que certains chapitres du *point sur les archives* s'en inspirent largement. D'autres sources ont été utilisées, notamment pour les nombreuses définitions, lesquelles ont parfois été simplifiées. Les définitions, citées dans un ordre logique au fil du texte, sont regroupées et ordonnées alphabétiquement dans le lexique. Pour éviter des lourdeurs inutiles, les sources ne sont généralement citées que dans la bibliographie.

♣ *Le point sur les archives*

Dans un premier temps, ce document vise à aider les personnes impliquées dans la gestion des archives à *Réalise*, et plus particulièrement la personne qui en est responsable, à appréhender la notion d'archives et les enjeux d'une réelle politique de gestion des archives en entreprise.

En fournissant une vue d'ensemble de la gestion des archives en entreprise, ce document cherche à susciter l'envie d'entamer d'autres actions que celles prévues actuellement pour améliorer la situation et à aider les personnes concernées à prendre des décisions sur la manière de gérer les archives.

Après une courte introduction, *Le point sur les archives* aborde quelques notions d'archivistique essentielles à la compréhension des chapitres suivants et de la littérature professionnelle sur le sujet. Outre quelques définitions élémentaires, il comporte des explications sur le cycle de vie des archives, la double valeur des archives et les domaines d'activité de l'archivistique, du records management plus particulièrement. Nous expliquons ensuite les avantages d'une bonne gestion des

³⁹ BALABEAU, Antoine, BATCHELOR, Marie-Laure, RIVAZ DE, Anne. *Gestion des archives chez Médecins Sans Frontières : une approche Records Management*. Genève : Haute école de gestion, 2002. 68 p.

⁴⁰ GRIN, Sarah, HAYWARD, Denise, LOCHER, Anita, PERROUD, Irène. *Le nouveau visage des archives d'Orgexpo : développement d'un système d'archivage dans une entreprise*. Genève : Haute École de Gestion, 2002. 1 vol. (non paginé)

⁴¹ GAREAU, André. *Guide de gestion des archives d'entreprises*. Montréal : Réseau des Archives du Québec, 2003. 314 p.

archives courantes* et intermédiaires, et définitives, avant de décrire brièvement les étapes du programme de gestion des archives en entreprises proposé par André Gareau dans l'ouvrage⁴² susmentionné.

Dans un deuxième temps, ce document vise à fournir à la personne responsable des archives des suggestions pour la gestion des archives à *Réalise*. Il s'agit de quelques idées et recommandations concrètes, applicables dans un délai relativement court, ainsi que de pistes de lecture permettant d'aller plus loin dans la compréhension de la gestion des archives en entreprise. Compte tenu du fait que les collaborateurs sont des producteurs de documents d'archives et qu'ils sont responsables de leur conditionnement, nous avons rédigé un exemple de fiche de recommandations à leur attention.

♣ *Évaluation*

Le point sur les archives n'a pas la prétention de fournir tous les éléments indispensables à la mise sur pied d'une politique de gestion des archives. Il est une sorte d'introduction à l'archivistique, permettant aux personnes concernées d'acquérir une vue d'ensemble des archives en entreprise, de leur faire prendre conscience de l'importance de considérer les archives dès leur création, tout comme de valoriser les archives historiques. À travers ce document, nous mettons en évidence la nécessité de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la question des archives. Nous présentons également une série de recommandations pratiques, plutôt faciles à réaliser, qui permettraient d'améliorer la gestion des archives.

⁴² GAREAU, André. *Guide de gestion des archives d'entreprises*. Montréal : Réseau des Archives du Québec, 2003. 314 p

4.4 BILAN FINAL

Au terme du travail de mise en place, il nous paraît important de revenir sur les différents objectifs spécifiques que nous nous étions fixés afin d'évaluer de manière synthétique et avec un peu de distance comment nous y avons répondu. La phase pratique nous a permis d'appréhender l'Association et ses collaborateurs de manière beaucoup plus rapprochée, amenant de nouvelles données à notre projet. Celles-ci ont eu une influence sur les objectifs spécifiques : certains ont été abandonnés, alors que d'autres ont pris une tournure un peu différente de celle prévue initialement. Le bilan qui suit présente l'occasion de nous en expliquer. Au fil du projet, de nombreux points ont été clarifiés, mais certaines questions sont restées en suspens et de nouvelles interrogations quant à l'avenir sont apparues. Il est suivi de quelques propositions pour la suite qui découlent, pour la plupart, des prises de conscience dont nous témoignons.

Le premier objectif spécifique consistait à *mettre en place une structure documentaire centralisée et informatisée qui soit fonctionnelle*.

À la fin de notre projet, *La boîte à doc* est fonctionnelle. Environ 300 documents ont été catalogués, indexés et classifiés sur le logiciel PMB. Ils ont été conditionnés et rangés sur les rayons selon un plan de classement ou selon leur support. L'opac permet de faire différentes recherches. Un système de prêt assure un contrôle des sorties, des retours et des retards.

Nous avons uniquement traité les documents destinés à être centralisés à *La boîte à doc*. Nous avons toutefois tenu compte du souhait de l'Association d'inventorier l'ensemble de ces documents. En effet, nous avons paramétré le logiciel pour qu'il mentionne les diverses localisations possibles au sein de l'Association. Il a été convenu que les documents présents dans les différents bureaux seraient catalogués ultérieurement par le stagiaire.

À la fin de la phase de mise en place, des éléments importants liés à l'informatique restaient en suspens. En effet, la sauvegarde de la base de données et la mise en réseau de l'opac n'avaient pas encore été effectuées. De même, la

messagerie de *La boîte à doc* n'était pas fonctionnelle. Nous avons toutefois obtenu la garantie de la part de l'informaticien que cela serait fait rapidement.

Le deuxième objectif consistait à *créer des outils adaptés pour la gestion du centre de documentation*.

Les outils pratiques que nous avons créés sont de différentes natures et peuvent être classés dans deux catégories : ceux destinés à la gestion des documents et ceux visant à aider les utilisateurs et les personnes chargées de la gestion de *La boîte à doc*.

Les outils de gestion des documents, tels que le logiciel, la classification et l'indexation ont été élaborés, puis testés et modifiés. Ils ont donc été évalués à plusieurs reprises, ce qui nous laisse penser qu'ils sont adaptés pour le traitement des documents. Les outils d'aide à la gestion et à l'utilisation que sont *Le fil rouge* et *La boîte à doc : mode d'emploi* n'ont pas bénéficié d'un retour de la part des personnes que visaient ces outils, étant donné qu'elles n'ont pas eu l'occasion de les utiliser.

Comme nous l'avons déjà relevé, l'aspect « formation » a pris une importance toute particulière dans notre projet et a nécessité un grand investissement en temps et en travail de notre part. Il nous est apparu que cet investissement était essentiel pour assurer le bon fonctionnement de *La boîte à doc*. La formation peut aussi être considérée comme un outil d'aide à la gestion. En ce sens, cet aspect peut entrer dans les deux objectifs susmentionnés. Or, vu l'importance qu'il a pris et pour plus de clarté, nous formulons un nouvel objectif auquel nous avons répondu durant l'approche pratique : *former le stagiaire, les personnes responsables et les utilisateurs du centre*.

Les différentes démarches liées à la gestion du centre et à la formation nous ont amenées à faire quelques hypothèses sur l'avenir de *La boîte à doc*. La gestion, telle qu'elle est prévue actuellement, s'avère compliquée, parce qu'elle implique plusieurs personnes. Les collaborateurs engagés dans la gestion du centre ont des fonctions et des responsabilités à assumer pour l'Association qui sont prioritaires par rapport à leur rôle dans *La boîte à doc*. Le stagiaire, quant à lui, ne dispose pas

d'une formation bibliothéconomique. Force est de constater que *Le fil rouge* a ses limites et qu'il ne peut garantir, à lui seul, la survie du centre de documentation. En plus de cet outil, la gestion courante du centre nécessite une bonne coordination et un grand engagement des différentes personnes impliquées.

Notre plus grande inquiétude pour l'avenir du centre de documentation réside dans son développement. En effet, pour survivre, cette structure doit évoluer et les outils qui la composent être mis à jour. Au terme de notre travail, les mises à jour n'ont que partiellement été abordées dans les supports d'aide à la gestion. Cela est lié à différents paramètres. Des outils comme la classification ou l'indexation sont complexes à aborder avec des personnes sans formation bibliothéconomique. Comprendre comment ils ont été élaborés et comment ils doivent être mis à jour constituent un obstacle supplémentaire pour ces personnes. À cela s'ajoute le fait que le temps dont nous disposons n'a pas permis d'élaborer toutes les procédures de mises à jour, ni de faire les formations pratiques s'y rapportant. Cependant, la problématique des mises à jour a été évoquée oralement lors des séances de formation, dans le but de sensibiliser les responsables impliqués dans la gestion de *La boîte à doc*.

Les collections d'un centre de documentation doivent être développées et certains supports mis à jour. En effet, il semble important que *La boîte à doc* se renouvelle et rajeunisse grâce à de nouveaux documents et que des supports comme les articles de presse ou les brochures soient régulièrement triés. Pour l'heure, l'acquisition des documents se fait de manière démocratique et le concours de tous les collaborateurs est sollicité. Bien qu'aucun élément négatif ne le laisse présager dans nos analyses, nous nous demandons si cette façon non-concertée d'acquérir des documents est à même de satisfaire les besoins des collaborateurs en matière thématique dans le long terme. L'évolution d'un centre de documentation réside aussi dans l'élaboration de nouveaux services. Or, avec la configuration actuelle, il semble difficile de concevoir de nouveaux produits.

Profitant de la présence d'une grande partie des collaborateurs, nous avons abordé ces différentes problématiques lors de l'inauguration de *La boîte à doc*.

Les objectifs liés à la promotion consistaient à *faire connaître le centre de documentation et ses services à l'interne* et à *faire des recommandations pour la promotion du centre*.

Nous sommes ravies du retour que nous avons reçu pour les différentes démarches de promotion. Lors de l'inauguration, nombre de collaborateurs nous ont d'ailleurs fait part de leur satisfaction et de leur enthousiasme pour *La boîte à doc* et pour les outils que nous avons réalisés.

Pour la promotion à plus long terme, nous avons sensibilisé le stagiaire à la mise en valeur des ouvrages et à la promotion des nouveautés.

En ce qui concerne la mise en espace, un effort reste sans doute à réaliser au niveau du rangement du local. En effet, il serait souhaitable que les stocks de matériel trouvent une place ailleurs. L'idéal serait que ce local soit dévolu à *La boîte à doc* uniquement. Cela permettrait de créer une mise en espace plus conviviale avec un véritable bureau pour le stagiaire et un coin détente qui ne soit pas dans une zone de passage comme c'est le cas actuellement.

Certains collaborateurs ont évoqué leur envie et l'éventualité qu'à l'avenir, *La boîte à doc* propose ses services à l'extérieur, à d'autres personnes travaillant dans le milieu social. Dans ce cas, il semble important d'envisager la présence de *La boîte à doc* sur le site et sur les plaquettes de l'Association, de même que de renforcer la signalétique.

Pour être plus proche de ce qui a été réalisé durant l'approche pratique, l'objectif *faire des recommandations quant à la gestion et la conservation des archives* devrait être reformulé comme suit : *sensibiliser et faire des recommandations quant à la gestion et la conservation des archives*.

L'outil élaboré pour répondre à cet objectif constitue, dans un premier temps, une forme d'initiation et de sensibilisation à l'archivistique. Il est destiné en premier lieu à la responsable des archives, puis au responsable de la communication et à la direction, et enfin à l'ensemble des collaborateurs.

Le point sur les archives visait, dans un second temps, à fournir des idées et recommandations pratiques quant à la gestion et à la conservation des archives. Nous avons réalisé une liste de conseils divers et de propositions applicables à

Réalise pour les archives courantes, intermédiaires et définitives. Un exemple de fiche de recommandations à distribuer à l'ensemble des collaborateurs a également été créé.

L'objectif qui consistait à *améliorer la diffusion et la visibilité de certains documents internes* a été réalisé. Nous avons cependant aussi réfléchi à la diffusion de différents documents externes, notamment les périodiques, les brochures et rapports d'activité d'autres associations. Pour correspondre à ce qui a réellement été réalisé, cet objectif devrait par conséquent être reformulé comme suit : *améliorer la diffusion et la visibilité de certains documents*.

Différents supports de communication ont été rassemblés à *La boîte à doc*, puis reconditionnés de manière uniforme. Des classeurs de photographies, de cartes de vœux y ont trouvé leur place et des classeurs thématiques d'articles de presse ont été élaborés. En ce sens, l'objectif est atteint. Nous tenons toutefois à préciser que, pour les classeurs de photographies et d'articles de presse, nous n'avons effectué aucun tri ; les différentes pièces ont été placées en l'état dans les classeurs, parce que nous n'avons pas pu élaborer les critères de tri avec le responsable de la communication.

En ce qui concerne les périodiques, nous avons déjà mentionné la nouvelle procédure de diffusion qui a été élaborée durant notre projet. Bien que fonctionnel, ce nouveau système de circulation présente quelques désavantages. Il implique une responsabilisation des collaborateurs et est quelque peu contraignant puisque le dernier numéro ne peut pas être emprunté. La procédure prévoit également l'archivage de certains périodiques particulièrement intéressants. Nous doutons cependant, qu'une fois déposés dans le local des archives, ces périodiques soient encore consultés, vu qu'aucun moyen ne permet de savoir quels articles les composent. Ces différents points nous laissent penser qu'en l'état, la circulation des périodiques choisie n'est pas la solution optimale. Nous encourageons la création de la revue de presse prévue à *Réalise*. Celle-ci présenterait de multiples avantages. L'information utile aux différents collaborateurs serait consignée dans un seul support et serait, de ce fait, plus facilement accessible. Une revue de presse constituerait une source d'informations actuelle, ciblée et triée pour les

collaborateurs. Elle éviterait de conserver des collections entières de périodiques aux archives et de perdre de la place.

Il a été prévu que l'élaboration de cette revue serait confiée à la personne en charge de *La boîte à doc*, idée à laquelle nous sommes favorables. D'une part, cette personne aurait un accès privilégié à tous les périodiques, étant donné leur centralisation. D'autre part, cette activité s'inscrirait dans les missions de *La boîte à doc* et constituerait un produit à valeur ajoutée. Il nous paraît toutefois important de souligner que la réalisation d'une revue de presse nécessite différents savoir-faire, tels que des capacités d'analyse et de compréhension de texte, de classement de l'information, bref des connaissances en traitement de l'information. Ces compétences sont des éléments supplémentaires que le stagiaire devrait acquérir ou maîtriser.

Comme pressenti, les objectifs qui consistaient à *proposer des idées de produits documentaires synthétiques d'intérêt pour l'Association et faciliter la recherche d'informations sur Internet* n'ont pas été concrétisés faute de temps. Des suggestions seront toutefois formulées dans le chapitre qui suit.

4.4.1 Les objectifs atteints

Pour plus de visibilité, nous énumérons les sept objectifs spécifiques auxquels nous avons répondu dans l'approche pratique :

- mettre en place une structure documentaire centralisée et informatisée qui soit fonctionnelle,
- créer des outils adaptés pour la gestion du centre de documentation,
- former le stagiaire, les personnes responsables et les utilisateurs du centre,
- faire connaître le centre de documentation et ses services à l'interne,
- faire des recommandations pour la promotion du centre,
- sensibiliser et faire des recommandations quant à la gestion et la conservation des archives,
- améliorer la diffusion et la visibilité de certains documents.

4.5 PROPOSITIONS POUR LA SUITE

Compte tenu des différentes réflexions mentionnées dans le bilan de l'approche pratique, il nous semble important de faire quelques suggestions qui, selon nous, pourraient faciliter et améliorer la gestion de *La boîte à doc* et favoriser son développement dans le long terme.

4.5.1 Engagement d'un professionnel de l'information et de la documentation

Les difficultés liées à la gestion du centre de documentation par une personne non-professionnelle, encadrée par plusieurs collaborateurs, nous poussent à recommander à *Réalise* de faire appel à un professionnel de l'information et de la documentation pour des interventions ponctuelles. Celles-ci pourraient prendre la forme de formations plus approfondies du stagiaire et de contrôles de la bonne gestion du centre. Nous préconisons également de telles interventions pour les mises à jour des différents outils documentaires ou pour l'élaboration de nouveaux produits. Cette même recommandation est valable dans le cas où l'Association décide de mettre sur pied une politique de gestion des archives.

4.5.2 Formation du stagiaire

Il nous semble primordial de donner la possibilité au stagiaire d'acquérir les connaissances informatiques et bibliothéconomiques nécessaires à sa fonction à *La boîte à doc*. À ce titre, nous pouvons relever qu'il existe des cours de base en bibliothéconomie offerts par la CLP⁴³.

4.5.3 Gestion concertée et centralisée des acquisitions

Pour déceler les lacunes de la collection et la faire évoluer, il est nécessaire d'en avoir une vision d'ensemble et de connaître les missions de *La boîte à doc*. Les collaborateurs ne sont pas en position de se forger cette vision d'ensemble et de faire ce travail d'évaluation de la collection. En plus de cela, ils ne disposent pas

⁴³ COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE. Cours de base CLP 2005 : programme des cours. In : *CLP* [en ligne]. 2005. <http://www.sabclp.ch/franz/default.html> (consulté le 01.11.2005)

de la distance nécessaire pour faire des propositions objectives. L'anecdote qui suit illustre mieux ce propos. Une des missions qui a été définie pour *La boîte à doc* est d'offrir un espace de détente pour les collaborateurs. Or, en début de phase pratique, nous avons constaté qu'aucun document ne couvrait ce besoin. Nous avons donc proposé à Réalise de s'abonner à la revue *L'Hebdo*, ce qui a été accepté. Si cette proposition d'achat a été facile à faire pour nous, il n'est pas certain que les collaborateurs puissent et osent suggérer des acquisitions qui ne sont pas en rapport direct avec les activités de *Réalise*.

Partant de ce constat, il serait intéressant qu'une personne ou un groupe de personnes soit chargé d'évaluer la collection existante et les différentes acquisitions proposées par les collaborateurs. Cette personne ou ce groupe devrait également s'informer des nouvelles parutions dans les domaines intéressants pour les collaborateurs dans le but de combler les lacunes, satisfaire les besoins ou développer la collection.

4.5.4 Tris et mises à jour des documents

L'attractivité des collections passe notamment par l'état d'actualité des documents et la mise à jour des supports comme les classeurs de brochures et d'articles de presse. À cet égard, il est important de procéder à un désherbage* épisodique des collections.

4.5.5 Produits à développer

Les analyses ont permis de mettre en évidence les difficultés rencontrées par les collaborateurs pour trouver des informations dans un délai raisonnable, que ce soit sur Internet ou sur des supports physiques présents. Cela nous a poussées à formuler deux objectifs spécifiques : le premier est lié aux recherches sur Internet et le second à des produits documentaires. Bien que nous n'ayons rien pu développer de concret, il nous semble important de donner les pistes de réflexion que nous avons menées.

Pour faciliter les recherches sur Internet, un bouquet de liens organisés serait sans doute un outil précieux pour les collaborateurs et permettrait à chacun de pouvoir accéder rapidement et facilement à des sites intéressants dans le cadre des

activités à *Réalise*. À ce titre, le logiciel PMB offre la possibilité de cataloguer des sites web, ainsi que de les indexer. Cette alternative est intéressante puisque les sites pourraient être recherchés comme les autres documents et seraient accessibles grâce à un simple clic depuis l'opac.

Pour faciliter les recherches sur Internet, il existe de sites, comme par exemple celui de « Cerise »⁴⁴, qui proposent des conseils pratiques et des liens vers des tutoriels en ligne.

En ce qui concerne les produits documentaires, nous estimons qu'il serait bénéfique de compléter la collection existante avec des dossiers documentaires. Par ailleurs, nous signalons que les étudiants de 2^e année de la HEG en filière Information documentaire ont un travail de ce type à réaliser. Par conséquent, *Réalise* pourrait se manifester auprès de la HEG et proposer un mandat.

⁴⁴ CERISE. *Cerise : Conseils aux étudiants pour une recherche d'information spécialisée efficace* [en ligne]. 2005. <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/cerise/index.htm> (consulté le 01.11.2005)

5. LE MOT DE LA FIN

Ce projet à multiples facettes a été riche à plusieurs titres. Pour terminer, nous souhaitons évoquer ce que nous en retirons à titre personnel et au niveau du groupe.

Il nous a permis de faire des expériences très diverses et de mettre en pratique plusieurs aspects de la profession. Il a été l'occasion de nous confronter aux défis communicationnels que représente un travail impliquant plusieurs protagonistes. Quelques rebondissements et imprévus inhérents à un tel projet ont mis la cohésion et la flexibilité de notre groupe à l'épreuve. Notre trio s'en est sorti en fixant des priorités et en apprenant à relativiser.

Nous avons eu la chance de pouvoir mener ce projet de manière libre et autonome, avec des répondants très ouverts à nos propositions et qui, dans la mesure du possible, répondaient favorablement à nos suggestions. De manière générale, nous tenons à saluer l'investissement dont ont fait preuve l'Association *Réalise* et ses collaborateurs. Nous terminons ce projet avec la satisfaction d'avoir vu naître un centre de documentation.

6. LEXIQUE

Certains termes ont plusieurs définitions suivant le contexte dans lequel ils se trouvent (archives, documentation).

Archives

Ensemble de documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel (imprimé, audiovisuel, sonore ou électronique), produits ou reçus et conservés par toute personne physique ou morale ou par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de son activité.

Archives courantes

Documents d'archives et dossiers, ouverts ou récemment clos, et gardés pour cette raison dans les bureaux pour le traitement quotidien des affaires.

Archives intermédiaires

Documents d'archives et dossiers qui, n'étant plus d'usage courant, doivent être conservés temporairement, essentiellement pour des besoins administratifs ou juridiques.

Classement

Agencement ordonné des documents dans un espace. A la différence de la classification, opération intellectuelle, le classement est une opération matérielle de mise en ordre, qui situe physiquement les documents par rapport aux autres.

Classification

1. Opération intellectuelle consistant à regrouper des activités et les documents qui en découlent.
2. Langage documentaire permettant l'organisation d'un ou plusieurs domaines de la connaissance en un système ordonné de classes et de sous-classes. Celles-ci ainsi que leurs relations peuvent être représentées par les indices d'une notation.

Collaborateurs

Ensemble des salariés fixes ou temporaires de l'Association *Réalise*, voire d'éventuels bénévoles, engagés dans la réalisation des prestations au bénéfice des stagiaires.

Descripteur

Terme normalisé et contrôlé, retenu dans un thésaurus ou dans une liste de vedettes-matières, pour représenter, sans ambiguïté, une notion contenue dans un document ou dans une demande de recherche documentaire. Cela peut-être un nom commun ou un nom propre.

Désherbage

Opération qui consiste à retirer des rayons des documents dont la conservation n'est plus justifiée parce qu'ils sont désuets ou abîmés.

Développement durable

Un développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre ceux des générations à venir.

Document

1. Ensemble formé par un support et une information, généralement enregistrée de façon permanente, et tel qu'il puisse être lu par l'homme ou la machine.
2. La plus petite unité archivistique indivisible, généralement constituée d'un ou plusieurs feuillets, d'un cahier ou d'un volume. Aussi appelée pièce.

Documentation

Ensemble de documents relatifs à une question.

Documentation interne

Ensemble de documents produits par un organisme, en l'occurrence *Réalise*.

Documentation externe

Ensemble de documents se trouvant dans les locaux de l'Association *Réalise*, mais n'étant pas produits par elle.

Dossier

Ensemble de documents concernant une affaire, un événement, une personne, un lieu ou tout autre sujet individuel.

Encadrant

Terme employé à *Réalise* pour qualifier les chefs d'équipes des stagiaires en réinsertion dans les programmes.

Entreprise apprenante

Terme employé à *Réalise* pour qualifier une organisation capable de repérer ses erreurs, ses faiblesses et ses améliorations potentielles par un système de management adéquat et une politique de formation proactive.

Entreprise sociale

Concept employé à *Réalise* qui recouvre des organisations privées à but non lucratif, appartenant au tiers secteur, qui produisent des biens et des services tout en ayant une finalité d'intérêt collectif. Elles œuvrent dans différents domaines tels que le social, le culturel, l'environnement et le sport.

Indexation

Processus destiné à représenter, au moyen de termes ou indices d'un langage documentaire ou au moyen des éléments d'un langage libre, les notions caractéristiques du contenu d'un document ou d'une question, après les avoir identifiés par l'analyse.

Indice

Ensemble des symboles servant à transcrire le sujet d'un document selon la classification choisie et permettant le rangement des documents. L'indice est explicité par un libellé textuel.

Langage documentaire

Langage contrôlé et normalisé, utilisé dans un système documentaire pour l'indexation et la recherche.

Liste d'autorité

Liste de termes normalisés qui doivent obligatoirement et nécessairement être utilisés dans l'indexation.

Logiciel documentaire

Logiciel intégré assurant les fonctions de gestion du fonds (acquisition, catalogage, recherche, fournisseurs) et de gestion de l'emprunt des documents (utilisateurs, prêt). Fréquemment, un module de gestion des commandes et de livraisons des périodiques (*bulletinage*) complètent ce type de logiciel.

Plan de classement

Document représentant une classification de manière ordonnée, en faisant apparaître la signification donnée à chaque indice et, le cas échéant, les relations entre les classes.

Processus

Terme employé à *Réalise* qui désigne l'ensemble d'activités en relation qui transforment des éléments d'entrée (input) en éléments de sortie (output). Ce terme vient de l'industrie pour décrire un système de production depuis les fournitures au sens large (input) jusqu'au produit fini (output).

Procédure

Terme employé à *Réalise* qui désigne une manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus. Plus concrètement, il s'agit du descriptif des étapes suivies dans une activité (actions concrètes, décisions, évaluations). Les fiches d'instruction sont des procédures spécifiques qui ne concernent que certains collaborateurs.

Records management

Champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liées à la forme des documents.

Renvoi

Orientation d'un point d'accès vers un autre point d'accès. Il permet de guider la recherche dans un catalogue, un index, une bibliographie, ou une classification.

Stage

Terme employé à *Réalise* qui désigne l'ensemble des activités (production, suivi, formation interne et externe) effectuées pendant la durée du contrat au sein de l'Association *Réalise*.

Stagiaire

Terme employé à Réalise qui désigne une personne employée avec un contrat de durée déterminée dans l'une ou l'autre des entreprises de *Réalise (Rapid Service et Ateliers Service)* et programmes d'emploi temporaires fédéraux (*Communauté Environnement* et *Atelier Femmes*) en vue d'une réinsertion socio-professionnelle.

Vedette-matière

Suite ordonnée de termes représentant synthétiquement le sujet ou l'un des sujets d'un document, plus particulièrement dans un catalogue de bibliothèque.

SOURCES DES DÉFINITIONS

Ces définitions sont tirées pour l'essentiel des ouvrages ci-dessous. Certaines d'entre elles ont cependant été remaniées par nos soins pour une meilleure compréhension.

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Vocabulaire de la documentation*. 2^{ème} éd. Paris : AFNOR, 1989. 159 p. (Les dossiers de la normalisation)

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Vocabulaire des archives : archivistique et diplomatique contemporaines*. Paris : Afnor, 1986. 118 p.

ASSOCIATION GENEVOISE DES BIBLIOTHÉCAIRES ET PROFESSIONNELS DIPLÔMÉS EN INFORMATION DOCUMENTAIRE. Code de déontologie des bibliothécaires suisses. In : *Site de l'AGBD* [en ligne]. 2005. <http://www.bbs.ch/AGBD/code.htm> (consulté le 01.11.2005)

BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise. *Choix des vedettes-matières à l'intention des bibliothèques*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. XXI, 202 p.

BOULOGNE, Arlette (éd), INTD-ER. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information)

COMMUNAUTE DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURES PUBLIQUES. *J'organise ma bibliothèque : règles pratiques pour les bibliothèques scolaires et publiques*. 4^e éd. 2003. 153 f.

DEGEZ, Daniel, MENILLET, Dominique. *Thésauroglossaire des langages documentaires : un outil de contrôle sémantique*. Paris : ADBS, 2001. 181 p.

RÉALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise, 2004. 36, 3 p.

Le petit Larousse 2003 : en couleurs : 87000 articles, 5000 illustrations, 323 cartes, cahiers thématiques, chronologie universelle. Paris : Larousse, 2002. 1818 p.

SERKIS, Christiane. *Terminologie de la bibliothéconomie et de la documentation : travail présenté à l'école de bibliothécaires de Genève pour l'obtention du diplôme*. Genève : [s.n.], 1977. 165 p.

UNITÉ RÉGIONALE DE FORMATION ET DE PROMOTION POUR
L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE. Glossaire du
bibliothécaire. In : *Site de l'URFIST* [en ligne]. 2000. <http://urfist.u-bordeaux4.fr/glossaire.htm> (consulté le 01.11.2005)

7. BIBLIOGRAPHIE

Les notices ci-dessous sont classées par thème. A l'intérieur de chaque thème, les notices sont classées par ordre alphabétique.

7.1 ASSOCIATION RÉALISE

MAGNIN, Dominique. *L'activité de trois entreprises sociales à Genève : un bilan provisoire*. Genève : Institut d'études sociales, École supérieure de travail social, 2003

RÉALISE. *Association Réalise : entreprendre pour la réinsertion* [en ligne]. <http://www.realise.ch> (consulté le 01.11.2005)

RÉALISE. *Manuel d'introduction au système de management participatif par processus de Réalise (SMPPP)*. Genève : Réalise, 2004. 36, 3 p.

RÉALISE. *Rapport d'activité*. Genève : Réalise. 2004.

7.2 OUVRAGES GÉNÉRAUX

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Vocabulaire de la documentation*. 2^{ème} éd. Paris : AFNOR, 1987

BOULOGNE, Arlette (éd.), INTD-ER. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information)

GUZMAN, Manuel, VERSAPPEN, Bert. Qu'est-ce que la documentation ? In : *HURIDOCs* [En ligne]. 2001. <http://www.huridocs.org/basdocfr.htm> (consulté le 01.11.2005)

HOSPICE GÉNÉRAL, SERVICE DE L'INFORMATION SOCIALE. *La clé : guide social et pratique*. Genève: Hospice général, 1992-

MICHEL, Jean. Analyse de la valeur, expression du besoin et compétitivité des produits et services : glossaire commenté. In : *Jean Michel* [en ligne].

<http://michel.jean.free.fr/AV/glossaire.html#Contrainte> (consulté le 01.11.2005)

Le petit Larousse 2003 : en couleurs : 87000 articles, 5000 illustrations, 323 cartes, cahiers thématiques, chronologie universelle. Paris : Larousse, 2002. 1818 p.

SERKIS, Christiane. *Terminologie de la bibliothéconomie et de la documentation : travail présenté à l'école de bibliothécaires de Genève pour l'obtention du diplôme*. Genève : [s.n.], 1977. 165 p.

UNITÉ RÉGIONALE DE FORMATION ET DE PROMOTION POUR L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE. Glossaire du bibliothécaire. In : *URFIST* [en ligne]. 2000. <http://urfist.u-bordeaux4.fr/glossaire.htm> (consulté le 01.11.2005)

7.3 GESTION DE L'INFORMATION DANS LES ENTREPRISES / ASSOCIATIONS

BERNAT, Jean-Pierre. Les enjeux pour l'entreprise. *ADBS* [en ligne]. 2000, <http://www.adbs.fr/site/management/enjeux/bernat.php> (consulté le 01.11.2005)

CALENGE, Bertrand. Le management de l'information et des connaissances dans l'entreprise de demain. *BBF* [en ligne]. 1999, T.44, no 1.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1999/01/document.xsp?id=bbf-1999-01-0113-008/1999/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=58&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
(consulté le 01.11.2005)

COMMISSION TECHNIQUES ET MÉTHODES DOCUMENTAIRES DE
L'ADBS. La fonction « Information-Documentation » dans les entreprises : guide
pour sa mise en place : guide professionnel ADBS no 2. *ADBS* [en ligne]. 1994
http://www.adbs.fr/uploads/ouvrages/1918_fr.php (consulté le 01.11.05)

GORCE, Catherine. *La valeur ajoutée par un centre de documentation pour
l'entreprise : rapport de recherche bibliographique* [en ligne]. 1995-1996. 40 p.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/nsgorce.pdf> (consulté le
01.11.2005)

MICHEL, Jean. L'analyse de la valeur adaptée à la reconfiguration des petites et
moyennes organisations. In : *Jean Michel* [en ligne]. 1997.
<http://jeanmichel.conseil.free.fr/publisel/JM286.html> (consulté le 01.11.2005)

MICHEL, Jean. Le management de l'information : une exigence de
professionnalisme au service du développement des hommes et de la compétitivité
des entreprises. In : *Jean Michel* [en ligne]. 2002.
<http://michel.jean.free.fr/publi/JM341.html> (consulté le 01.11.2005)

7.4 CRÉATION, RÉORGANISATION D'UN CENTRE DE DOCUMENTATION

ARIE, Denyse. *Création d'un centre de documentation au Centre de contact
Suisse-immigrés*. Genève : [s.n.], 1986. 46 [16] f.

BENITEZ, Carmen, WEGMUELLER, Andrea, WEISSENBAACH, Sarah.
Création du centre de documentation du Centre de psychologie humanitaire.
Genève : Haute École de Gestion, 2001. 91, 38 p.

BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas, ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du
centre de documentation de la Fondation pour la chanson et les musiques
actuelles (Nyon)*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 126 p.

BIARD, Gaëlle, GENNERET Sophie, MUELLI, Christine. *SCAIDOC : plus qu'une passerelle vers l'information, un outil supplémentaire d'intégration*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 1 vol. (pagination multiple)

BRICOLENS, Delphine, CAVIN, Laurence, SCILIPOTI, Jessica. *Espace culturel François de Sales : projet de bibliothèque*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 2 tomes en 1 vol.

FABBIANO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'Association Le Trialogue*. Genève : École d'information documentaire, 1999. 1 vol. (pagination multiple)

GILLOT, Delphine. *Offre de services, mise en espace et aménagement de nouveaux services en fonction des usages en bibliothèque universitaire: l'exemple des services communs du SCD du Havre* [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 108 p. <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gillot.pdf> (consulté le 01.11.2005)

JOTTERAND, Fanny, MILLS, Julia, RIARD, Delphine. *Réorganisation de la Bibliothèque du Centre de recherche sur l'environnement alpin (Sion)*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 2 vol. (78, 132 p.)

MERCERAT, Serge. *Création d'un centre de documentation au Service social de la Ville de Genève*. Genève : [s.n.], 1988. 100 f.

MUET, Florence, SALAUEN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Éd.. du Cercle de la Librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques)

TORCHE, Emmanuelle. *Centre de documentation de la maison des Associations socio-politiques de Genève*. Genève : École d'Information documentaire, 2000. 66 p.

7.5 BIBLIOTHÈQUE-DÉTENTE

CORNET, Anne. *Illettrisme et bibliothèques publiques*. Liège : Ed. du CLPCF ; Louvain-la-Neuve : Academia, 1991. (Rencontres de bibliothéconomie)

JOHANNOT, Yvonne, GIRET, Clothilde, TEILLARD, Sylviane. Autour de l'écrit et de sa maîtrise : agir contre l'illettrisme à Grenoble. *BBF* [en ligne]. 1998, T.43, no 5. http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_5/1998-5-p27-giret.xml.asp (consulté le 01.11.2005)

LAYAT, Dominique. *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon*. Villeurbanne : ENSSIB, 1995. 62 p.

MASSE, Isabelle. Vingt-deux propositions pour lutter contre l'illettrisme. *BBF* [en ligne], 1996, T.41, no3 http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1996_41_3/1996-3-p65-masse.xml.asp (consulté le 01.11.2005)

7.6 LE MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. 527 p.

ASSOCIATION DES DOCUMENTALISTES ET BIBLIOTHÉCAIRES SPÉCIALISÉS. GROUPE SECTORIEL « PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT ». *Manuel du bibliothécaire documentaliste dans les pays en développement*. 2^{ème} éd. rev. et mise à jour. Paris : Presses universitaires de France, 1981. XI, 459 p. (Techniques vivantes)

ASSOCIATION GENEVOISE DES BIBLIOTHÉCAIRES ET PROFESSIONNELS DIPLÔMÉS EN INFORMATION DOCUMENTAIRE. Code de déontologie des bibliothécaires suisses. In : *Site de l'AGBD* [en ligne]. 2005. <http://www.bbs.ch/AGBD/code.htm> (consulté le 01.11.2005)

BATIFOULIER, Christian, PASQUIER DU, Marie-Hélène. *Organiser sa documentation et savoir consulter d'autres sources*. Paris : Presse et formation, Éd. du Centre de formation et de perfectionnement des journalistes, 1990. 101 p. (Les guides du Centre de formation et de perfectionnement des journalistes)

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. (Bibliothèques). 429 p.

CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. 386 p. (Bibliothèques).

CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2004. 314 p. (Bibliothèques)

CALIXTE, Jacqueline, MORIN, Jean-Claude. *Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent*. Paris : Les Éd. d'Organisation, 1985. 241 p. (Systèmes d'information et de documentation)

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE. *J'organise ma bibliothèque : règles pratiques pour les bibliothèques scolaires et publiques*. 4^e éd. [Lausanne] : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique, 2003. 153 f.

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE. Cours de base CLP 2005 : programme des cours. In : *CLP* [en ligne]. 2005. <http://www.sabclp.ch/franz/default.html> (consulté le 01.11.2005)

DINCLAUX Marie (dir.), VOSGIN, Jean-Pierre (dir.). *Actualité, informations, services de référence en bibliothèques : journée : « Profession bibliothécaire » du 7 avril 1998*. Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux, 2000. 199 p.

(Lecteurs, bibliothèques, usages nouveaux)

HECQUARD, Françoise. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2003. 380 p. (Bibliothèques).

KOENIG, Marie-Hélène. *Connaître ses publics : savoir pour agir*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998. 152 p.

KUPIEC, Anne. Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? *BBF* [en ligne], 2003, vol. 48, fasc. 1, p.5

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2003/01/document.xsp?id=bbf-2003-01-0005-001/2003/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 01.11.2005)

7.7 CLASSIFICATION

Classement par centres d'intérêts : gadget ou innovation ? In : *Opsys, la solution informatique des médiathèques* [en ligne].

<http://www.opsys.fr/pages/infos/lettre/med/med3.html> (consulté le 01.11.2005)

GEISER, Marie-Joëlle, LEU, Thierry, RODRIGUEZ, Marion. *Regrouper pour mieux s'y retrouver : étude pour un reclassement par centres d'intérêt de la Bibliothèque-Médiathèque de l'Institut d'études sociales*. Genève : Haute École de Gestion, 2002. 145, XIII f.

GUIDI, Claude, THEODOLOZ, Jérémie, VITTOZ, Guilaine. *Évaluation de la Bibliothèque centrale de l'EPFL : propositions concernant le système de classement, la mise en espace et la signalétique*. Genève : Haute École de Gestion, 2004. 2 vol. (216, 99 p.)

MAUGER, Isabelle. *La départementalisation, nouvelle présentation des collections ou nouveau modèle de bibliothèque?*[en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2002. 121 p.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/mauger.pdf> (consulté le 01.11.2005)

MORAGAS, Montserrat [et al]. Classement, mises en espace, départementalisation : voyage dans quelques bibliothèques. *BBF* [en ligne], t. 46, no 1, <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/01/document.xsp?id=bbf-2001-01-0078-008/2001/01/fam-dossier/dossier&nDoc=2&statutMaitre=oui&statutFils=non&tri=> (consulté le 01.11.2005)

7.8 INDEXATION

ASSOCIATION P.R.I.S.M.E. *Thésaurus sciences et actions sociales*. 2^{ème} Ed. Paris : Association P.R.I.S.M.E., 1991. 2 vol.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise. *Choix des vedettes-matières à l'intention des bibliothèques*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999. XXI, 202 p.

MERCERAT, Serge, BRAUCHLI, Thomas. *Thésaurus social romand*. Lausanne: CORAS, 1991. 1 vol. (non paginé)

MANIEZ, Jacques. *Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*. Paris : Les Éd. d'Organisation, 1987. 291 p. (Systèmes d'information et de documentation).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE, CENTRE NATIONAL DE DOCUMENTATION PÉDAGOGIQUE, DIRECTION DE LA DOCUMENTATION. *Thésaurus MOTBIS*. Version 3.0. [Paris] : CNDP, 1997. 3 vol.+ 1 CD-ROM

NETT, Hanna Elisabeth. *À la recherche du mot-clé : analyse documentaire et indexation alphabétique*. Genève : IES, 1989. 187 p. (Les cours de l'I.E.S.)

7.9 LOGICIEL DOCUMENTAIRE

Grille d'analyse des logiciels gratuits de gestion de bibliothèque [en ligne]. 2005
<http://logiciels.bib.free.fr/index.php> (consulté le 01.11.2005)

Logiciel libre. In : *Wikipédia* [en ligne]. 2005.
http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_libre (consulté le 01.11.2005)

PERLINE, NOISETTE, Thierry. *La bataille du logiciel libre : dix clés pour comprendre*. Paris : La Découverte, 2004. 128 p. (Sur le vif)

PMB. *PMB Services : Des services Pour Ma Bibliothèque* [en ligne].
<http://www.sigb.net/php> (consulté le 01.11.2005)

7.10 FORMATION

Bibliothèque, mode d'emploi. In : *La Bibliothèque Départementale de Prêt de Loir-et-Cher* [en ligne].
http://www.bdp.cg41.fr/outils/boite_a_outils_fichiers/bibliotheque_mode_d.htm
(consulté le 01.11.2005).

CERISE. *Cerise : Conseils aux étudiants pour une recherche d'information spécialisée efficace* [en ligne]. 2005.

<http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/cerise/index.htm> (consulté le 01.11.2005)

HOUVET, Danielle, KERIGUY, Jacques, MARIE, Chantal. La formation des utilisateurs. *BBF*, 1999, t.44, no 1, p. 44-49

MIRIBEL, Marielle de. Le guide du lecteur ou la confusion des genres. *BBF* [en ligne], 1998, t.43, no 6,

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/06/document.xsp?id=bbf-1998-06-0064-009/1998/06/fam->

[apropos/apropos&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=](http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/06/document.xsp?id=bbf-1998-06-0064-009/1998/06/fam-apropos/apropos&nDoc=2&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=) (consulté le 01.11.2005)

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Concevoir des documents de communication à l'intention du public*. Villeurbanne : Enssib, 2001. 287 p. (La boîte à outils)

PIQUEMAL, Laurent. Accueil et formation du public en bibliothèque. In : *Université de Nice Sophia Antipolis* [en ligne].

<http://www.unice.fr/BU/formation/afp.html> (consulté le 01.11.2005).

ROSE, Fabienne. *Élaboration de guides du lecteur, dans une perspective marketing, pour la Bibliothèque de l'École Nouvelle de la Suisse Romande*. Genève : Haute école de gestion, 1999. 63 f.

7.11 ARCHIVES

ARCHIMAG. Records management. In : *Archimag : les technologies de l'information* [en ligne]. <http://www.archimag.com/records/index.html> (consulté le 01.11.2005)

ARCHIVES&PLUS SA. *Archives&Plus SA : la compétence, la confiance et l'expérience* [en ligne]. <http://www.archives.ch/accueil/index.htm> (consulté le 01.11.2005)

AFNOR. *Records management : gestion et conservation des documents en toute sécurité*. Saint-Denis La Plaine : Afnor, 2004.

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS. *Les archives dans l'entreprise : guide des durées de conservation*. Paris : Association des archivistes français, 1997. 137 p.

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Vocabulaire des archives : archivistique et diplomatique contemporaines*. Paris : Afnor, 1986. 118 p. (Les dossiers de la normalisation)

AUTORITÉS FÉDÉRALES DE LA CONFÉDÉRATION SUISSE. Art. 962. In : *Code des obligations* [en ligne]. 2004. <http://www.admin.ch/ch/f/rs/220/a962.html> (consulté le 01.11.2005)

BALABEAU, Antoine, BATCHELOR, Marie-Laure, RIVAZ DE, Anne. *Gestion des archives chez Médecins Sans Frontières : une approche Records Management*. Genève : Haute École de Gestion, 2002. 68 p.

CASAULT, Denis, LÉVESQUE, Michel. *Guide de classification et de classement des documents des associations et autres organismes de même nature*. Québec : Association des archivistes du Québec, 1997. 54 p. (Guides pratiques de gestion)

CENTRE D'ANIMATION ET DE RECHERCHE EN HISTOIRE OUVRIÈRE ET POPULAIRE (BRUXELLES), HENDRICK, Annette (dir.). *Archives et documentation : guide à l'usage des associations et des particuliers*. Lyon : Chronique sociale, 1993. 158 p. (EVO formation)

CEPID. Dossier Records Management. In : *Cyberespace Emploi des Professionnels de l'Information et de la Documentation* [en ligne]. 2003.
<http://www.cepid.com/cepid2003/rm.php> (consulté le 01.11.2005)

CONSEIL CANADIEN DES ARCHIVES. Guide destiné aux services d'archives.
In : *Conseil canadien des archives* [en ligne]. 2001
http://www.cdncouncilarchives.ca/GuideSmallArchives_FR.pdf (consulté le 01.11.2005)

COUTURE, Carol. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 1999. XXII, 559 p. (Gestion de l'information)

DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE. *Les archives des associations : approche descriptive et conseils pratiques*. Paris : La Documentation française, 2001. 244 p.

DUCHARME, Daniel. Technologies et normes archivistiques : la norme ISO 15489 sur le records management. *Ressi : Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 2005, no. 2.
http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/PDF/RESSI_008_DD_Technologies.pdf (consulté le 01.11.2005)

EICHER, André. *Prescriptions pour organiser la gestion des documents : version 1.0*. Berne : Archives fédérales suisses, 2000. 28 p. (Auxiliaire de travail / Archives fédérales suisses)

FERCHAUD, Bernadette. Records management : principes et réalisations. *Documentaliste-science de l'information* [en ligne]. 2003, volume 40, no 1, p.33-36. http://www.adbs.fr/uploads/docs/1352_fr.pdf (consulté le 01.11.2005).

GAREAU, André. *Guide de gestion des archives d'entreprises*. Montréal : Réseau des Archives du Québec, 2003. 314 p.

GRIN, Sarah, HAYWARD, Denise, LOCHER, Anita, PERROUD, Irène. *Le nouveau visage des archives d'Orgexpo : développement d'un système d'archivage dans une entreprise*. Genève : Haute École de Gestion, 2002. 1 vol. (non paginé)

GROUPE MÉTIERS AAF-ADBS "RECORDS MANAGEMENT". Comprendre et pratiquer le records management : analyse de la norme ISO 15489 au regard des pratiques archivistiques françaises. *Documentaliste-science de l'information* [en ligne]. 2005, volume 42, no 2, p.106-116.
http://www.adbs.fr/site/publications/rm/evalnorme_iso15489.pdf (consulté le 01.11.2005)

HARE, Catherine, MACLEOD, Julie. *Mettre en place le records management dans son organisation : guide pratique*. Paris : Archimag, 2003. 47 p. (Guide pratique / Archimag)

HAYWARD, Denise. Archives et législation. In : *Archives & Plus SA* [en ligne]. 2004. <http://www.archives.ch/docs/legislation.pdf> (consulté le 01.11.2005)

ISELI, Alfred. *La gestion des documents : clé de la gestion de l'information*. Berne : Archives Fédérales suisses, 1999. 32 p. (Auxiliaire de travail)

LÉVESQUE, Michel. *Calendrier de conservation-type pour associations et autres organismes de même nature*. 2^e éd. rev. et augm. Québec : Association des archivistes du Québec, 1996. 54 p. (Guides pratiques de gestion)